

Reglement Klachtrecht kinderopvang en peuterspeelzaalwerk
SVPO De Linge.



Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2 Interne klachtenprocedure	4
Artikel 3 Samenstelling externe klachtencommissie	8
Artikel 4 Wraking en verschoning	8
Artikel 5 Indiening van de klacht	9
Artikel 6 Behandeling van de klacht	9
Artikel 7 Bijstand	10
Artikel 8 Het verstrekken van inlichtingen	10
Artikel 9 Inzagerecht	11
Artikel 10 Beslissing klachtencommissie	11
Artikel 11 Maatregelen bestuur of directeur	11
Artikel 12 Periode rapportage	11
Artikel 13 Verslag	12
Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling	12
Artikel 15 Geheimhouding	12
Artikel 16 Beschikbaar stellen faciliteiten	12
Artikel 17 Bekorten termijnen	12
Artikel 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement	13
Artikel 19 Slotbepalingen	13
Vaststelling en ondertekening	13
Klantreacties (behandeling en werkwijze)	14
Formulieren Klantreactie	17

Inleiding

Sinds 1 november 1995 is de wet Klachtenrecht cliënten zorgsector in werking getreden. Hieronder vallen ook de zelfstandige peuterspeelzalen. Uit deze wet vloeit de verplichting voort dat elke onderneming een reglement klachtenrecht moet hebben. Kleine instellingen kunnen ook gezamenlijk een klachtencommissie instellen of zich aansluiten bij een provinciale klachten commissie.

Het bestuur van Stichting Spel heeft in januari 2004 de hier beschreven klachtenregeling vastgesteld. In 2010 is na een fusietraject Spel gefuseerd met Stichting Primair Onderwijs De Linge waaruit Stichting Voorschools en Primair Onderwijs De Linge is ontstaan.

In april 2016 zijn er aanpassingen gedaan in dit huidige klachtenreglement. Voor de volgende beleidsperiode zal er nieuw klachtenreglement voor de gehele stichting worden vastgesteld.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Peuterspeelzaal en Kinderopvang

Het in organisatorisch verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 – 4 jaar door anderen dan de eigen ouders en/of verzorgers.

Kinderopvang en peuterspeelzaalwerk De Linge, bestaat uit de volgende locaties:

1. Blagehofke Huissen
2. Dikkie Dik Huissen
3. Gijsje Doornenburg
4. Hummelhonk Bemmel
5. Vonkenmorgen Gendt
6. Pinkeltje Angeren
7. Peuterhofje Haalderen
8. Vlindertuin Huissen
9. Zandkabouter Huissen

Het bestuur van de stichting functioneert als rechtspersoon die in organisatorisch verband de voorziening in stand houdt om regelmatig gedurende enkele dagdelen opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

1.3 Bestuur

De verzameling van personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de onderneming.

1.4 Direct leidinggevende

De direct leidinggevende voor de medewerkers van de kinderopvang en peuterspeelzaalwerk is de directeur peuterspeelzaalwerk en kinderopvang mevr. J. Rasing. Zij is verantwoording verschuldigd aan de directeur van SVPO De Linge: T. Pruyn.

1.5 Medewerker

Een persoon kinderopvang en/of peuterspeelzaalwerk De Linge inclusief personen die (deels) een opleiding volgen, zoals stagiaires, en die onder verantwoordelijkheid van het bestuur diensten verlenen.

1.6 Klant

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt, mits korter dan een jaar geleden, van de diensten van peuterspeelzaalwerk en/of kinderopvang De Linge.

1.7 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind is behandeld door het bestuur of door een medewerker van De Linge.

1.8 Klager

Een persoon of een groep personen, in relatie staand (omschreven in artikel 1.6) tot De Linge, die een klacht indient.

1.9 Klachtenregeling

De door het bestuur vastgestelde regeling voor de behandeling en afdoening van klachten waarin opgenomen de interne klachtenprocedure en de externe klachten commissie.

1.10 Interne klachtenprocedure

De tot de klachtenregeling behorende en door het bestuur vastgestelde interne klachtenprocedure, die door de klanten en de medewerkers dient te worden gevolgd wanneer er aanleiding is tot het indienen van een klacht.

1.11 Externe klachtencommissie

De commissie is ingesteld en wordt in stand gehouden door het bestuur om klachten van klanten te behandelen en daarover aan het bestuur te adviseren of eventueel aanbevelingen te doen.

Artikel 2. Interne klachtenprocedure

1. Een incidentele, mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid (klacht) van een ouder/verzorger over het pedagogisch handelen van of de dienstverlening door een medewerk(st)er van een locatie, dient in direct contact tussen de klager en de medewerk(st)er snel en correct tot beider tevredenheid te worden afgehandeld.
2. De medewerk(st)er kan in het onder 1 genoemde geval volstaan met het mondeling informeren van de direct leidinggevende en het maken van een schriftelijke aantekening, met vermelding van de eventueel genomen maatregelen of acties.
3. Kan de medewerk(st)er de onder 1 bedoelde mondelinge klacht niet wegnemen, dan wordt de klager door de medewerk(st)er verwezen naar de direct leidinggevende.
4. Als er sprake is van
 - herhalingen van uitingen van ongenoegen of ontevredenheid,
 - klachten over het functioneren van de betrokken medewerk(st)er,wordt de klager door de medewerk(st)er altijd verwezen naar de direct leidinggevende.
5. Ingeval van klachten genoemd onder 3 en 4 en over
 - het functioneren van een pedagogisch medewerker in dienst van De Linge
 - de (niet) plaatsing van kinderen
 - het (niet) hanteren van plaatsingscriteria

- de accommodatie
- het functioneren van de oudercommissie of cliëntenraad
- de toepassing van het ondernemingsbeleid

wordt de klager verwezen naar de direct leidinggevende van de betreffende locatie. De leidinggevende verzoekt de klager de klacht op schrift te stellen en bij deze in te dienen.

Klachten over het algemeen ondernemingsbeleid en de algemene organisatie en over de hoogte, berekeningen en toepassing van tarieven worden schriftelijk en rechtstreeks ingediend bij het bestuur van De Linge. Klachten over de dienstverlening van de medewerk(st)ers van Spel worden ingediend bij de direct leidinggevende. De leidinggevende vult in aanwezigheid van de klager het klachtenformulier in en verwerkt hierop de eventueel van de klager verkregen aanvullende mondelinge informatie. De schriftelijke klacht wordt bij het intern klachtenformulier gevoegd.

6. De leidinggevende stelt in de onder 3 t/m 5 genoemde gevallen de klager bij de ontvangst van de schriftelijke klacht een exemplaar van de klachtenregeling ter hand.
7. De schriftelijke klacht dient door de klager zo volledig en gedetailleerd mogelijk te worden omschreven, te ondertekend/gedagtekend en aan de leidinggevende -bij voorkeur- ter hand te worden gesteld of toegezonden. De leidinggevende helpt de klager zo nodig bij het precies formuleren van de aard, ernst en omvang van de klacht en de persoon c.q. het handelen/gedrag waarop de klacht betrekking heeft.
8. Indien de klacht een medewerk(st)er betreft, bevestigt de leidinggevende per omgaande de ontvangst van de klacht schriftelijk en doet hiervan een afschrift, met een kopie van het klachtenformulier (en eventuele bijlagen), toekomen aan deze medewerkster en tevens aan de directeur, indien van toepassing.
- 9a. De op schrift gestelde klacht wordt in beginsel in behandeling genomen en onderzocht door de direct leidinggevende, tenzij in overleg met het bestuur een ander hiermee wordt belast.
- 9b. De leidinggevende verzoekt –indien de klacht zich tegen een persoon richt- degene over wie wordt geklaagd binnen 5 maal 24 uur na ontvangst van de klacht hierop schriftelijk te reageren en de eigen lezing te geven. Bij een mondelinge reactie wordt deze door de leidinggevende op schrift gesteld. De reactie wordt door de betrokken medewerk(st)er naar waarheid ondertekend.
- 9c. De leidinggevende nodigt de klager binnen 1 week na ontvangst van de klacht uit voor een mondeling gesprek op de eigen locatie. Zonodig kan de leidinggevende aanvullende relevante informatie van derden betrekken. De leidinggevende brengt dit -indien de klacht zich tegen een persoon richt- ter kennis van de betrokken medewerk(st)er.
- 9d. In het gesprek met de klager verzamelt de leidinggevende eerst informatie

van de klager over de door klager ingediende klacht. Daarna –indien de klacht zich tegen een persoon richt- informeert de leidinggevende de klager over de schriftelijke reactie en eigen lezing van de betrokken medewerk(st)er.

- 10a. Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de leidinggevende tijdens het gesprek met de klager de mogelijkheid voor om een bemiddelend gesprek te regelen tussen de klager en betrokken medewerk(st)er, in aanwezigheid van de leidinggevende.
- 10b. Als de klager hiermee instemt, vindt een dergelijk gesprek –zo mogelijk- aansluitend plaats. Het gesprek moet in ieder geval plaatsvinden binnen 1 week op een nader te bepalen dag en tijdstip.
- 10c. Voor de aanvang van dit gesprek wordt de medewerk(st)er door de leidinggevende mondeling geïnformeerd over de door de klager (mondeling) verstrekte aanvullende informatie en andere relevante informatie.
- 10d. Indien het bemiddelend gesprek verloopt tot tevredenheid van alle betrokkenen, waaronder de leidinggevende, en is in onderling overleg of op andere wijze de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten. Zonodig kan aan de klager excuses voor de gang van zaken worden aangeboden. De leidinggevende handelt de klacht in dit geval rechtstreeks af.
- 10e. In het geval dat een bemiddelend gesprek leidt tot tevredenheid van alle partijen, bevestigt de leidinggevende de inhoud en het resultaat van dit gesprek en de eventueel te nemen maatregel of actie schriftelijk aan de klager en medewerk(st)er. De directeur, indien van toepassing, ontvang hiervan een afschrift. Ons streven is om deze procedure binnen 6 weken na de klacht af te ronden.
- 10f. Indien dit gesprek niet leidt tot het wegnemen van de klacht of indien er geen bemiddelend gesprek plaatsvindt, vermeldt de leidinggevende haar/zijn oordeel over de klacht en mening over de verdere afdoening (maatregelen/acties) op het klachtenformulier.
De leidinggevende legt in dit geval het klachtenformulier met bijlagen ter fiattering voor aan het bestuur, binnen 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht.
- 11a. De leidinggevende handelt (zonodig na fiattering door het bestuur) de klacht af door zowel de klager als de medewerk(st)er schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en de eventueel te nemen of genomen maatregel of actie en binnen welke termijn de maatregelen/acties genomen worden. Ook hiervoor is ons streven dit binnen 6 weken te doen.
- 11b. De leidinggevende wijst klager en, indien de klacht zich tegen een persoon richt, medewerk(st)er op de mogelijkheid om tegen de afdoening van de klacht schriftelijk bezwaar te maken bij het bestuur. Afschriften hiervan gaan

naar de directeur.

- 11c. De directeur kan met redenen omkleed komen tot een nader onderzoek, een ander oordeel en/of een andere afdoening van de klacht.
- 12a. De leidinggevende die de klacht in behandeling heeft genomen en heeft onderzocht, zorgt voor verdere afdoening van de klacht en een (geanonimiseerde) rapportage hiervan in de periodieke managementrapportage (indien van toepassing).
- 12b. Klachtenformulieren met bijbehorende verklaringen en andere informatie worden opgelegd in het klachtendossier van kinderopvang en peuterspeelzaalwerk De Linge.
- 12c. Een afschrift van de klacht wordt, indien de klacht zich tegen een persoon richt, opgelegd in het persoonsdossier van de medewerk(st)er en het ouder/kinddossier.
- 13a. Als de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling door de leidinggevende of is volgens het bestuur of de directeur sprake van zwaarwegende redenen om de intern klachtenprocedure niet verder te volgen (bijvoorbeeld bij betrokkenheid van de leidinggevende), dan kan klager schriftelijk bezwaar maken bij het bestuur of de directeur.
- 13b. Het (intern) bezwaarschrift wordt in behandeling genomen door de directeur of, voorzover de klacht zich tegen de directeur richt, bij het bestuur.
- 13c. Op het bezwaarschrift wordt binnen 1 maand na ontvangst door de directeur of, voorzover de klacht zich tegen de directeur richt, door het bestuur gereageerd.
- 13d. Kan de klager zich niet vinden in de beslissing van bestuur of directie over het ingediende bezwaar, dan kan deze onder overlegging van fotokopieën van alle op de klachtbehandeling betrokken stukken de klacht doorsturen naar de voorzitter van de (externe) klachtencommissie.
- 13e. Het bestuur van de peuterspeelzaal/de directeur stelt alle op de klacht betrekking hebbende bescheiden voor verdere behandeling en afdoening ter beschikking van de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 3 Samenstelling externe klachtencommissie

3.1 De externe klachtencommissie bestaat uit een, commissie van een drietal vaste leden en een plaatsvervangend lid, die zowel in hun

oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur als wel van de klager. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur aangewezen ambtelijk secretaris.

3.2 De leden van de klachtencommissie worden door de besturen benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor een zelfde periode worden benoemd.

3.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten neemt de voltallige klachtencommissie deel.

3.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 15 van dit reglement (geheimhoudingsplicht).

Artikel 4 Wraking en verschoning

4.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking), wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degenen waarover wordt geklaagd.

4.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Deze is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van deze voordoen.

4.4 In het geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen.

Artikel 5 Indiening van de klacht

- 5.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klant;
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c. zijn/haar nabestaanden;
 - d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 5.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, nadat deze de interne klachten procedure heeft doorlopen. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, doet de secretaris deze ter behandeling toekomen aan het bestuur of de directeur.
- 5.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.
- 5.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager en degenen over wie wordt geklaagd worden hiervan in kennis gesteld.

Artikel 6 Behandeling van de klacht

- 6.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen 14 dagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 6.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit binnen een maand na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede. Neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling dan bericht zij dit aan klager en degenen over wie wordt geklaagd en verzoekt zij het bestuur of de directeur van de betreffende peuterspeelzaal onderneming om toezending van het dossier waarop de klacht betrekking heeft.
- 6.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden. Tevens zendt hij een afschrift van de klacht naar het bestuur of de directeur van de betreffende peuterspeelzaalonderneming.
- 6.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen. Een afschrift van dit commentaar zendt hij zo spoedig mogelijk aan degene over wie is geklaagd.
- 6.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet verschijning van een der partijen kan de klachtencommissie ter haar beoordeling opnieuw een verschijning van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen. Afhankelijk van de inhoud van het door het bestuur

beschikbaar gesteld klachtendossier met daarin verklaringen van beide partijen en eventuele andere betrokkenen kan de klachtencommissie het oproepen van partijen achterwege laten.

- 6.6 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 7 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 8 Het verstrekken van inlichtingen

- 8.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de kinderopvangonderneming, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 8.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 8.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht, wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 8.4 Onverlet het bepaalde in 8.2 en 8.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of afkomstig zijn.

Artikel 9 Inzagerecht

Zowel de klager als de betrokken medewerker en het bestuur of de directeur van de onderneming, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 10 Beslissing klachtencommissie

- 10.1 De klachtencommissie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 6 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur of de directeur, uiterlijk 2 maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur of de directeur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11 Maatregelen bestuur of directeur

- 11.1 Het bestuur of de directeur deelt de klager, degene over wie is geklaagd, de direct leidinggevende en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2 Bij afwijking van de 11.1 genoemde termijn, doet het bestuur of de directeur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur of de directeur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12 Periode rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan het bestuur en de directeur, de ondernemingsraad/werknemersvertegenwoordiging en de ouderraad/cliëntenraad.

Artikel 13 Verslag

- 13.1 Het bestuur of de directeur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.
- 13.2 Het bestuur of de directeur zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 april van

het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling

De peuterspeelzaal brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

Artikel 15 Geheimhouding

15.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die deze bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

15.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 15.1 omschreven plicht mede.

Artikel 16 Beschikbaar stellen faciliteiten

16.1 De peuterspeelzaalonderneming stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

16.2 De peuterspeelzaalonderneming vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 17 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door het bestuur van de peuterspeelzaal.

Artikel 19 Slotbepalingen

19.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de

klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

19.2 Het reglement treedt in werking op 15 januari 2004 en is geactualiseerd op 20-4-2016.