

# Klachtenreglement

Versie: maart 2024



We proberen bij Kinder Company ons werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt uw klacht per mail of brief indienen. Dat kunt u zelf doen of iemand die door u gemachtigd is.

De directie van Kinder Company zal uw klacht onderzoeken. Binnen 10 werkdagen krijgt u een reactie. Mocht dat onderzoek/reactie voor u niet leiden tot een gewenste uitkomst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Ook kunt u ervoor kiezen om uw klacht rechtstreeks in te dienen bij de externe klachtencommissie.

## 1. Klachtencommissie

Kinder Company beschikt over een onafhankelijke externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling en/of schriftelijk (of via e-mail). De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtencommissie. De klachtencommissie besluit na onderzoek en in overleg met de partijen of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt.

De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet verder te behandelen als de klacht door de klager wordt ingetrokken of als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost en als de aangeklaagde het hier mee eens is. Wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtencommissie verleent, wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

Als de klachtencommissie tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van dertig werkdagen nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtencommissie van deze termijn afwijkt zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De commissie zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen.

De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding. De uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor Kinder Company. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden zo snel mogelijk afgehandeld, in elk geval binnen een termijn van zes weken.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

## 2. Indienen van de klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk indienen bij Kinder Company, Stationsweg 106 6711PX in Ede, ter attentie van de directie of ter attentie van de voorzitter van de klachtencommissie van Kinder Company, de heer C. van Ewijk.

De klacht dient in ieder geval te bevatten: datum, naam en adres van klager, de naam van degene over wie geklaagd wordt, een opgave van de tijd en de plaats waarop de gedraging(en) heeft (hebben) plaatsgevonden en een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht dient ondertekend te worden door de klager. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan dient schriftelijk mededeling te worden gedaan aan de klachtencommissie.

## 3. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

De klachtencommissie neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtencommissie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtencommissie het volgende in acht:

- Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **4. Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **5. Beoordeling klacht door de klachtencommissie**

De klachtencommissie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan vier weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie.

Indien de klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtencommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtencommissie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De klachtencommissie zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

#### **6. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtencommissie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **7. Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.