

Klachten reglement 't Kukelesaantje.



INHOUDSOPGAVE

Voorblad.....	1	
Inhoud.....	2	
Hoofdstuk 1: inleiding.....	3	
• Artikel 1.....	3	• Artikel
2.....	3	• Artikel
3.....	3	• Artikel
4.....	3	
• Artikel 5.....	4	
Hoofdstuk 2: Een klacht indienen.....	4	
• Artikel 6.....	4	
Hoofdstuk 3: Informeel gesprek.....	4	
• Artikel 7.....	4	
Hoofdstuk 4: De bandeling van Uw klacht.....	5	
• Artikel 8.....	5	
• Artikel 9.....	5	
• Artikel 10.....	5	
• Artikel 11.....	5	
• Artikel 12.....	6	
Hoofdstuk 5: Sommige klachten behandelen we niet.....	6	
• Artikel 13.....	6	• Artikel
14.....	7	
• Artikel 15.....	7	
Hoofdstuk 6: Tot slot.		
• Artikel 16.....	7	
• Artikel 17.....	7	

Hoofdstuk 1 – Inleiding

In dit reglement staat hoe wij ('t Kukelesaantje) omgaan met klachten. Het reglement bestaat uit 17 onderdelen: de artikelen. Ieder artikel heeft een nummer, zodat we er gemakkelijk naar kunnen verwijzen in het contact dat we met u hebben.

Artikel 1 Wat bedoelen we met deze begrippen?

1. **Klacht:** er is sprake van een klacht als u ons in een (telefoon)gesprek, brief, of e-mail vertelt dat een medewerker van het 't Kukelesaantje volgens u niet juist met u, uw kind of een ander is omgegaan of iets heeft nagelaten. Maar bijvoorbeeld ook als het beleid of de processen van 't Kukelesaantje volgens u niet kloppen.
2. **Klager:** de persoon die een klacht indient. In dit reglement verwijst 'u' naar de klager; 3.

Aangeklaagde: degene over wie u een klacht indient;

4. **Informeel gesprek:** een eerste gesprek tussen klager en aangeklaagde (of een andere medewerker van 't Kukelesaantje) om te komen tot een oplossing voor de klacht;
5. **Medewerker:** iedereen die voor 't Kukelesaantje werkt, al dan niet in dienst van 't Kukelesaantje.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

1. Iedereen kan een klacht indienen bij 't Kukelesaantje over het beleid, protocollen of hoe een medewerker van 't Kukelesaantje zich heeft gedragen.

Artikel 3 Hoe behandelen we uw klacht?

1. Wij zorgen ervoor dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld.
2. De persoon over wie u klaagt, is meestal betrokken bij het informele gesprek (zie artikel 7). Wij zorgen ervoor dat er een onafhankelijk persoon betrokken is bij de (formele) afhandeling van uw klacht.

Artikel 4 Wat willen we bereiken?

Ons streven is:

1. uw klacht zo te behandelen dat u tevreden bent;
2. de relatie tussen u en (de medewerker van) 't Kukelesaantje herstellen als dat nodig is;
3. van uw klacht leren zodat we in de toekomst dezelfde soort klachten kunnen voorkomen.

Artikel 5 Bent u tevreden over de afhandeling?

1. Als u gedurende de klachtafhandlingsprocedure tevreden bent over de uitkomst, is uw klacht afgehandeld. De procedure zoals beschreven in dit klachtenreglement stopt dan. U krijgt dan een schriftelijk bericht van 't Kukelesaantje dat uw klacht is afgehandeld.

Hoofdstuk 2 – Een klacht indienen

Artikel 6 Hoe kunt u een klacht indienen?

1. U kunt uw klacht in een (telefoon)gesprek, via een brief, of e-mail indienen.
2. Vermeld minimaal:
 - uw naam en adres; ○ een omschrijving van uw klacht;
 - de datum waarop u de klacht indient. Dit hoeft niet als u uw klacht in een gesprek indient. ○
3. We registreren uw klacht zodra wij deze hebben ontvangen.
4. We melden uw klacht bij de aangeklaagde. Heeft u documenten meegestuurd met uw klacht? Dan krijgt de aangeklaagde daar een kopie van.

Hoofdstuk 3 – Informeel gesprek

Artikel 7 Informeel gesprek

1. Binnen 2 weken (10 werkdagen) nadat we uw klacht hebben ontvangen, nemen wij contact met u op voor een informeel gesprek. Op basis van de aard van uw klacht, maakt 't Kukelesaantje een afweging of dit gesprek plaatsvindt met de aangeklaagde of met een andere medewerker van 't Kukelesaantje.
2. Is uw klacht niet compleet (zie artikel 14)? Dan organiseren we het informele gesprek nadat we uw ontbrekende gegevens ontvangen hebben, uiterlijk 7 weken (35 werkdagen) na ontvangst van uw klacht.
3. Bent u tevreden na het informele gesprek? Dan krijgt u na het informele gesprek een schriftelijk bericht van 't Kukelesaantje dat uw klacht is afgehandeld.
4. Bent u niet tevreden na het informele gesprek? Dan wordt uw klacht formeel afgehandeld. Hierna leest u hoe die procedure verloopt.

Hoofdstuk 4 – De behandeling van uw klacht

Artikel 8 Wanneer ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging?

1. Indien uw klacht in het informele gesprek niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, sturen we u een ontvangstbevestiging binnen 2 weken (10 werkdagen) nadat uw klacht door ons is ontvangen.

Artikel 9 Wilt u een toelichting geven?

1. U kunt worden gehoord door 't Kukelesaantje. In dit gesprek kunt u uw klacht toelichten. De aangeklaagde kan zijn of haar verhaal ook vertellen. Dit kan in hetzelfde gesprek of in een apart gesprek.
2. 't Kukelesaantje hoeft u niet te horen als:
 - o het duidelijk is dat uw klacht kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond is; o u geen toelichting wilt geven;
 - o u te laat meldt dat u een toelichting wilt geven. 't Kukelesaantje bepaalt tot welke datum u dit kunt melden. Dit moet een redelijke periode zijn.
3. Wij maken een verslag van het gesprek. U en de aangeklaagde krijgen dit verslag toegestuurd.
4. Soms wordt een geluidsopname gemaakt van het gesprek. Dit kan alleen als u en de aangeklaagde het daarmee eens zijn. We gebruiken de geluidsopname om het gespreksverslag zo precies mogelijk te maken. Daarna vernietigen we de geluidsopname.

Artikel 10 Hoe lang duurt de behandeling?

1. De behandeling van uw klacht duurt maximaal 6 weken (30 werkdagen) vanaf het moment dat we uw klacht hebben ontvangen.
2. Soms is er meer tijd nodig. We kunnen de behandeling maximaal 4 weken (20 werkdagen) verlengen. Indien hier sprake van is, ontvangt u van ons een brief.

Artikel 11 Hoe behandelen we uw klacht?

1. We onderzoeken uw klacht zorgvuldig. We kijken wat er precies is gebeurd en beschrijven de situatie die heeft geleid tot de klacht.

2. U en de aangeklaagde ontvangen een brief met het resultaat van het onderzoek. Daarin staat ook wat wij van uw klacht vinden, onze conclusies en of er dingen zijn die we voortaan anders zullen doen.

Artikel 12 Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

1. U kunt de Nationale Ombudsman vragen om te onderzoeken of 't Kukelesaantje uw klacht goed heeft afgehandeld. In de brief met het resultaat van het onderzoek (zie artikel 11.2) staat hoe en wanneer u dat kunt doen.
2. U kunt geen bezwaar maken bij 't Kukelesaantje tegen de brief met het resultaat van het onderzoek (zie artikel 11.2). U kunt ook niet in beroep gaan bij de rechter.

Hoofdstuk 5 – Sommige klachten behandelen we niet Artikel

13 Welke klachten nemen we niet in behandeling?

1. Wij kunnen besluiten een klacht niet te behandelen:
 - als u eerder een klacht heeft ingediend over een zelfde soort gedraging, en als die klacht volgens dit reglement is behandeld;
 - als u klaagt over een gedraging die langer dan een jaar geleden is gebeurd;
 - als het gedrag waarover u klaagt, al wordt beoordeeld of is beoordeeld door een rechter (met uitzondering van een bestuursrechter);
 - zolang het opsporingsonderzoek door de officier van justitie plaatsvindt of vervolging plaatsvindt of als het gedrag waarover u klaagt (misschien) strafbaar is en de officier van justitie bezig is met een opsporingsonderzoek en/of vervolging.
2. 't Kukelesaantje is ook niet verplicht om een klacht te behandelen als uw belang of het gewicht van gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. U krijgt dan een brief waarin we uitleggen waarom we uw klacht niet behandelen. We sturen die brief binnen 2 weken (10 werkdagen) na ontvangst van de klacht.

Artikel 14 Wat gebeurt er als uw klacht niet aan alle eisen voldoet?

1. In uw klacht moeten enkele gegevens staan. Zie hiervoor: artikel 6.

2. Is uw klacht niet in het Nederlands geschreven? Dan kan een vertaling nodig zijn. U moet daar zelf voor zorgen.
3. Voldoet uw klacht niet aan lid 1 en/of lid 2 van artikel 13? Dan krijgt u een brief met het verzoek uw klacht volledig te maken. U heeft dan 4 weken (20 werkdagen) de tijd om uw klacht compleet te maken of de tekst te vertalen. Als u dat niet doet, kunnen we uw klacht niet-ontvankelijk verklaren. Uw klacht wordt dan niet behandeld.
4. Het niet-ontvankelijk verklaren gebeurt binnen twee weken (10 werkdagen) na de 4 weken (20 werkdagen) dat u de juiste gegevens had moeten aanleveren. U krijgt dan een brief waarin staat waarom uw klacht niet-ontvankelijk is.
5. Soms nemen we een klacht toch in behandeling, ook als hij niet aan alle eisen voldoet. We doen dat als het niet redelijk is om uw klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

Artikel 15 Soms wordt uw klacht doorgestuurd

1. Soms krijgen we schriftelijke en digitale klachten die door een andere instantie afgehandeld moeten worden. Deze sturen we uiterlijk 2 weken (10 werkdagen) nadat we de klacht hebben ontvangen door naar die organisatie. U krijgt een brief waarin staat dat we uw klacht hebben doorgestuurd en naar wie we uw klacht hebben doorgestuurd.
2. Soms krijgen we schriftelijke of digitale klachten die niet voor ons zijn bedoeld, en die we niet kunnen doorsturen naar een andere organisatie. Dan krijgt u de klacht zo snel mogelijk terug gestuurd, uiterlijk binnen 2 weken (10 werkdagen) na ontvangst van de klacht.

Hoofdstuk 6 – Tot slot

Artikel 16 Verantwoordingsinformatie

1. We registreren alle klachten die bij ons zijn ingediend.
2. Ieder jaar schrijven we over deze klachten in ons jaarverslag.

Artikel 17 Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding 1. Dit

reglement heet: Klachtenreglement t' Kukelesaantje.

2. Dit reglement geldt vanaf 1 januari 2024.
3. Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van 't Kukelesaantje.