

De klachtenprocedure van Stichting Kinderparadijs Meidoorn (Kipa)

In de klachtenprocedure worden de volgende begrippen gebruikt:

Klacht

Door een medewerker of bezoeker geuite onvrede over directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal of non verbaal gedrag dat door de betrokken medewerker als ongewenst en ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op de integriteit van de betrokken medewerker.

Beklaagde

Persoon tegen wie de klacht zich richt.

Medewerker

Ieder met een arbeidsovereenkomst. In deze regeling worden de volgende partijen gelijkgesteld aan de medewerker: gedetacheerden, ZZP'ers, stagiaires, oproepkrachten, uitzendkrachten, vrijwilligers en leveranciers.

Bezoeker

Kinderen en hun ouders, buurtbewoners en leerkrachten van scholen die gebruik maken van de voorzieningen en activiteiten van de stichting.

Klachtencommissie

Commissie waar de klager zich toe kan wenden met een klacht, die deze klacht in behandeling neemt en onderzoekt.

Klager

Elke medewerker of bezoeker van Stichting Kinderparadijs Meidoorn, die gebruik maakt van de klachtenregeling.

Ontvankelijkheid

Beoordeling of een klacht voldoet aan de regeling en in aanmerking komt voor behandeling door de klachtencommissie.

Artikel 1

1. Een officiële klacht kan worden ingediend, indien de klager en de beklagde niet in goed overleg, eventueel met hulp van andere medewerkers of het management, de klacht kunnen oplossen.
2. De klager kan de klacht indienen bij één van de managers of bij het bestuur eventueel met hulp van de (externe) vertrouwenspersoon.
3. Het indienen van een klacht dient schriftelijk of per email te gebeuren, voorzien van naam, mailadres, mobiel telefoonnummer en de klacht dient ondertekend te zijn.
4. Van de schriftelijk ingediende klacht krijgt de klager binnen een week een schriftelijk bericht van ontvangst.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 2

1. Een in opdracht van één van de managers of bij het bestuur ad hoc ingestelde externe klachtencommissie hoort de klager en de aangeklaagde afzonderlijk van elkaar.
2. De commissie bestaat uit minimaal drie personen en wordt samengesteld op basis van de aard van de klacht.
3. Het horen vindt plaats zo snel mogelijk nadat de klacht is ingediend.
4. De klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een derde.
5. Van ieder horen, als bedoeld in lid 1, stelt de klachtencommissie een kort afzonderlijk verslag op, dat voor akkoord wordt ondertekend.
6. Weigert een gehoorde te ondertekenen, dan wordt daarvan onder vermelding van redenen op het verslag melding gemaakt. Klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het verslag.

Artikel 3

1. De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen bij de klager en bij de aangeklaagde, evenals bij informanten, getuigen en anderen, indien dit voor de afdoening van de klacht gewenst is.
2. De klachtencommissie houdt van de behandelde klachten een vertrouwelijk archief bij.
3. Ten aanzien van de gegevensverzameling worden de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.

Artikel 4

1. Van zijn/haar bevindingen brengt de klachtencommissie zo snel mogelijk nadat de klacht is ingediend, schriftelijk een vertrouwelijk rapport uit aan degene die de klachtencommissie heeft ingesteld.
2. De klachtencommissie geeft in het rapport een gemotiveerd oordeel over de klacht.
3. De klachtencommissie beschrijft in dit rapport tevens over de zo nodig te treffen maatregelen.
4. De conclusie van het rapport wordt met de klager gedeeld.
5. Indien relevant en alleen na toestemming van de klager deelt het management het rapport met het bestuur of vice versa.

Artikel 5

1. Binnen vier weken na gereed komen van het rapport als bedoeld in artikel 4 neemt het management in overleg met het bestuur, of het bestuur als de klacht (mede) het management betreft, een besluit over de te nemen maatregelen en voert die uit.
2. Het management of bestuur deelt zijn/haar besluit binnen met de direct betrokkenen, tenzij privacywetgeving dat in de weg staat.

Artikel 6

Als een klacht van een medewerker ten onrechte blijkt te zijn ingediend, voorziet het management of het bestuur op verzoek van en in overleg met beklagde in een passende rehabilitatie.

Artikel 7

Alle die bij een klacht betrokken zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie voorafgaand, gedurende en naar aanleiding van de behandeling van de klacht toekomt.

Artikel 8

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het management. Indien de klacht (mede) management betreft, beslist het bestuur.

Het bestuur en medewerkers van Stichting Kinderparadijs Meidoorn hebben hun consent gegeven voor deze regeling.

Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2025