

Klachtenregeling

Onze organisaties bieden op professionele en uiterst zorgvuldige wijze dienstverlening aan inwoners. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening en een klacht heeft. Wij nodigen u uit om uw klacht bij ons te melden, zodat we samen met u naar een passende oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren. In deze klachtenregeling leest u hoe u uw klacht kunt indienen.

1. U heeft een klacht

➤ **Stap 1: Uw klacht kenbaar maken en contact met een medewerker**

Vaak kunnen klachten het snelst worden opgelost door direct in gesprek te gaan op locatie. U kunt ook een mail of brief sturen. Een medewerker zal dan contact met u opnemen om samen naar een oplossing te zoeken.

| Contactgegevens | | |
|---|--|---|
|  | klachten@stichtingjess.nl | Stichting JESS t.a.v. Klachten Postbus 43197, 2504 AD Den Haag |
|  | klachten@jonglerendenhaag.nl | JongLeren t.a.v. Klachten Postbus 43197, 2504 AD Den Haag |
|  | klachten@meezhn.nl | MEE ZHN t.a.v. Klachten Postbus 43197, 2504 AD Den Haag |
|  | klachten@wijkz.nl | Wijkz t.a.v. Klachten Postbus 43197, 2504 AD Den Haag |
|  | klachten@xtra.nl | Xtra t.a.v. Klachten Postbus 43197, 2504 AD Den Haag |

➤ **Stap 2: In gesprek met leidinggevende**

Komt u er met de medewerker niet uit, dan kunt u zich richten tot de leidinggevende. Dit kan op locatie, per mail, of per brief. Vermeld welke medewerker u al heeft gesproken.

➤ **Stap 3: In gesprek met directie**

Bent u na het gesprek met de leidinggevende nog niet tevreden, dan kunt u een gesprek aanvragen met de directie. Vermeld hierbij wie u al heeft gesproken.

➤ **Stap 4: Klacht ter beoordeling naar externe klachtencommissie**

Blijft u ontevreden na het gesprek met de directie, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Xtra. Meer hierover leest u bij punt 2 op de volgende pagina.

2. U komt niet tot een passende oplossing met directie

Als u stap 1 t/m 4 heeft doorlopen en nog niet tevreden bent, kunt u een officiële klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Xtra. (Voor JongLeren kan dit bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, hierover meer bij punt 2.4.)

| | | | | | |
|-----------------|-------------------------|--------------------|--|--------------------|----------|
| Documenttitel: | Klachtenregeling extern | | Datum laatste update: | 05-06-24 | |
| Proceseigenaar: | Raad van Bestuur | Documentbeheerder: | Ambtelijk Secretaris Klachtencommissie | Datum vastgesteld: | 25-01-18 |

2.1 Wie is de externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie bestaat uit twee leden; een voorzitter en een tweede lid. Zij zijn benoemd door Xtra, maar hebben geen arbeidsrechtelijke relatie met Xtra. De commissie wordt organisatorisch en administratief ondersteund door een ambtelijk secretaris, dit is een medewerker van Xtra.

2.2. Hoe werkt de externe klachtencommissie

Na het gesprek met de directie kunt u schriftelijk of per mail een officiële klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Deze commissie beoordeelt uw klacht. Indien ontvankelijk, vraagt de commissie een verweerschrift op en volgt een hoorzitting. Op basis hiervan brengt de commissie advies uit aan de Raad van Bestuur van Xtra over de afhandeling van uw klacht.

2.3 Vervolg stappenplan klacht indienen

- **Stap 1 t/m 3: Klacht bespreken met medewerker, leidinggevende en directie**
Uw klacht kenbaar maken en bespreken met medewerker, leidinggevende en directie van desbetreffende organisatie, zoals beschreven op pagina 1.
- **Stap 4: Officiële klacht indienen bij de externe klachtencommissie**
U dient uw klacht per mail of post in bij de externe klachtencommissie. Om uw klacht te kunnen beoordelen is uw antwoord op onderstaande vragen nodig:
 - Wat is uw klacht en hoe is deze ontstaan?
 - Welke medewerker, leidinggevende en directeur heeft u gesproken?
 - Hoe heeft u deze gesprekken ervaren, welke oplossingen zijn u hier geboden en waarom bent u hier niet tevreden over?
 - Wat is volgens u een passende oplossing voor uw klacht?

Vermeld in het bericht ook uw voor- en achternaam, telefoonnummer en afhankelijk van uw contactvoorkeur uw mail of postadres.

U kunt uw klacht insturen per mail naar klachtencommissie@xtra.nl of per post naar Klachtencommissie Xtra t.a.v. Ambtelijk secretaris, Postbus 43197, 2504 AD Den Haag.

- **Stap 2: Klacht wordt doorgezet naar klachtencommissie**
De ambtelijk secretaris bevestigt binnen een week de ontvangst van uw klacht en legt deze ter beoordeling voor aan de commissie. De ambtelijk secretaris houdt u schriftelijk op hoogte van de voortgang van de klachtafhandeling.
- **Stap 3: Klachtencommissie beoordeelt klacht**
De commissie beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is. U ontvangt daarover bericht en u wordt daarbij ingelicht over de verdere procedure. De commissie brengt ook de betrokken medewerker, leidinggevende en directie op de hoogte.
- **Stap 4: Verweerschrift**
Als uw klacht ontvankelijk is vraagt de commissie de leidinggevende om een verweerschrift (schriftelijke reactie) op uw klacht.
- **Stap 5: Hoorzitting**
Na ontvangst van het verweerschrift volgt een hoorzitting waarin u uw klacht kunt toelichten. Deze hoorzitting is niet openbaar. U kunt maximaal éénmaal een bijeenkomst met de commissie, met reden, afzeggen.

| | | | | | |
|-----------------|-------------------------|--------------------|--|--------------------|----------|
| Documenttitel: | Klachtenregeling extern | | Datum laatste update: | 05-06-24 | |
| Proceseigenaar: | Raad van Bestuur | Documentbeheerder: | Ambtelijk Secretaris Klachtencommissie | Datum vastgesteld: | 25-01-18 |

De commissie kan aanvullende schriftelijke informatie opvragen bij de leidinggevende. De leidinggevende moet deze informatie aan de commissie geven, tenzij dit op juridische gronden niet mogelijk is.

➤ **Stap 6: Advies aan Raad van Bestuur**

Zes weken na de hoorzitting ontvangt de Raad van Bestuur van Xtra een advies van de commissie. Als meer tijd nodig is, wordt u daarvan op de hoogte gebracht met de termijn waarbinnen het advies over uw klacht zal worden uitgebracht. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling

➤ **Stap 7: Besluit Raad van Bestuur**

Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie neemt de Raad van Bestuur een besluit. De Raad van Bestuur informeert u, de directie, de leidinggevende, de betrokken medewerker en de commissie schriftelijk over het genomen besluit. Bij afwijking van het genoemde termijn van twee weken deelt de Raad van Bestuur u en de betrokkenen schriftelijk mee wanneer het besluit wel wordt genomen. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal 2 weken. Tegen het besluit van de Raad van bestuur is geen beroep mogelijk.

2.4 Aanvulling voor JongLeren

JongLeren is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien u een klacht heeft over een van de voorscholen van JongLeren en niet tevreden bent over de klachtafhandeling door JongLeren, kunt u terecht bij deze commissie: www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders of telefoon 070 - 310 53 10.

3. Voorwaarden indienen klacht

Als u uw klacht reeds heeft voorgelegd bij een externe instantie, wordt deze niet behandeld door onze organisaties of de externe klachtencommissie. Als u uw klacht tijdens onze procedure voorlegt aan een externe instantie, wordt onze procedure onmiddellijk stopgezet.

In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling.

4. Privacy

Iedereen die betrokken is bij de klachtafhandeling, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden. Een uitzondering hierop is als Xtra wordt verplicht tot bekendmaking middels een wettelijk voorschrift.

Uw klacht en bijbehorende gegevens worden conform het privacy beleid binnen onze organisaties verwerkt.

| | | | | | |
|-----------------|-------------------------|--------------------|--|--------------------|----------|
| Documenttitel: | Klachtenregeling extern | | Datum laatste update: | 05-06-24 | |
| Proceseigenaar: | Raad van Bestuur | Documentbeheerder: | Ambtelijk Secretaris Klachtencommissie | Datum vastgesteld: | 25-01-18 |