



KLACHTENREGELING EXTERN

Onze medewerkers¹ bieden op professionele en zorgvuldige wijze dienstverlening aan al onze klanten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of de wijze waarop u bent bejegend.

Kortom u hebt een **klacht**.

U kunt dit het beste direct en open bespreken met de betreffende medewerker. Zo kunt u samen zoeken naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kunt u zich richten tot de leidinggevende. Het uitgangspunt is om in dit gesprek uw klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing.

Mocht u na het gesprek nog ontevreden zijn, dan kunt u een gesprek aanvragen met de directeur.

Bent u daarna niet tevreden met de uitkomst, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de **klachtencommissie**.

Wie zitten in de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit ten minste minstens twee leden, die benoemd worden door Xtra. Deze leden voorzitter en het tweede lid hebben geen arbeidsrechtelijke relatie met Xtra.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die de klachtencommissie administratief en organisatorisch ondersteunt. Dit is een Xtra medewerker.

Indienen van uw klacht

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk in te dienen. Dat kunt u schriftelijk of per email doen. U geeft daarbij aan waarover de klacht gaat. Het adres luidt:

Klachtencommissie Stichting Xtra
t.a.v. Ambtelijk secretaris
p/a Zichtenburglaan 260
2544 EB Den Haag
klachtencommissie@xtra.nl

De ambtelijk secretaris bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht, onderhoudt de contacten met u namens de klachtencommissie en houdt u van de voortgang van de klachtafhandeling op de hoogte;

De klachtencommissie beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is.

U ontvangt daarover bericht en u wordt daarbij ingelicht over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook de betrokken medewerker, de leidinggevende en de directeur op de hoogte.

Hoe werkt de klachtencommissie

Als de klachtencommissie de klacht behandelt, vraagt zij de leidinggevende om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Daarna volgt een zitting waarin u uw klacht kunt toelichten. De klachtencommissie kan schriftelijke informatie opvragen. De leidinggevende moet deze informatie aan de klachtencommissie geven, tenzij dit op (juridische) gronden niet mogelijk is.

De hoorzitting is niet openbaar.

U kunt maar eenmaal een bijeenkomst met de klachtencommissie, met reden, afzeggen.

Zes weken na de hoorzitting ontvangt de Raad van Bestuur het **advies** van de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan die zes weken wordt u daarvan op de hoogte gebracht met de termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen.

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.

¹ Onder Xtra wordt mede verstaan de werkmaatschappijen die behoren tot de Xtra groep, Mooi, Vóór Welzijn, Zebra, MEE, Xtra^{plus}

Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van een klacht is betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden.

Een uitzondering op het gestelde geldt, als een wettelijk voorschrift Xtra tot bekendmaking verplicht.

Wat gebeurt met het advies van de klachtencommissie

Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt de Raad van Bestuur een besluit. De Raad van Bestuur informeert u, de directeur, de leidinggevende, de betrokken medewerker en de klachtencommissie schriftelijk over het genomen **besluit**.

Bij afwijking van de 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 twee weken.

Tegen het besluit van de Raad van Bestuur is geen beroep mogelijk.

Als u uw klacht reeds heeft voorgelegd bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling **niet** in behandeling genomen.

Als u uw klacht, tijdens de behandeling door Xtra, voorlegt bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling onmiddellijk stopgezet.

Aanvulling voor de Voorschool/ peuterspeelzalen

Wij zijn aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien u een klacht heeft over een van onze voorscholen en niet tevreden bent over de afhandeling van deze klacht door ons, kunt u terecht bij deze commissie: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders> of telefoon: 070 - 310 53 10.

