

Reglement Klantpanel

Versie: september 2026



Inleiding

KluppluZ vindt medezeggenschap van ouders en cliënten van groot belang. Daarom heeft KluppluZ een klantpanel ingericht dat de taken en bevoegdheden combineert van een oudercommissie zoals bedoeld in de Wet kinderopvang en een cliëntenraad zoals bedoeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018).

Het klantpanel vertegenwoordigt de belangen van kinderen, jongeren en hun ouders/verzorgers die gebruikmaken van de gespecialiseerde kinderopvang, groepsbegeleiding en ambulante begeleiding van KluppluZ. Het klantpanel denkt mee over beleid, kwaliteit, veiligheid en cliënttevredenheid en levert een bijdrage aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Afhankelijk van het onderwerp beschikt het klantpanel over informatierecht, adviesrecht en instemmingsrecht conform de toepasselijke wet- en regelgeving.

“Dat is wat wij verstaan
onder gedragen groei.”

Artikel 1. Juridische grondslag en uitgangspunten

1.1 Doel en positie

Het Klantpanel van KluppluZ is het formele medezeggenschapsorgaan van KluppluZ.

Het klantpanel vervult primair de rol van oudercommissie zoals bedoeld in de Wet kinderopvang.

Daarnaast vervult het klantpanel een aanvullende medezeggenschaps- en adviesfunctie voor de dienstverlening die wordt uitgevoerd binnen het kader van de Jeugdwet, waaronder ambulante begeleiding, groepsbegeleiding en aanverwante vormen van ondersteuning.

1.2 Wettelijke grondslag

Dit reglement is gebaseerd op:

- de Wet kinderopvang;
- de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018);
- de Jeugdwet;
- de Governancecode Zorg.

Van wettelijke rechten, bevoegdheden en waarborgen wordt niet neerwaarts afgeweken.

Indien meerdere wettelijke kaders van toepassing zijn, wordt steeds uitgegaan van de bepaling die de medezeggenschap van cliënten, ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers het beste waarborgt.

1.3 Modelreglementen

KluppluZ conformeert zich aan de uitgangspunten van:

- het Modelreglement Oudercommissie van de Brancheorganisatie Kinderopvang;
- het Huishoudelijk Reglement Oudercommissie van de Brancheorganisatie Kinderopvang;
- de Model Medezeggenschapsregeling Wmcz 2018 van LOC Waardevolle Zorg;
- de Governancecode Zorg.

1.4 Samenwerking

KluppluZ en het klantpanel werken vanuit:

- Gelijkwaardigheid;
- Wederzijds respect;
- Openheid;
- Transparantie;
- Vertrouwen;
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit.

1.5 Eigen werkwijze

Binnen de kaders van wet- en regelgeving bepalen KluppluZ en het klantpanel gezamenlijk de wijze waarop de medezeggenschap wordt vormgegeven.

Nadere afspraken kunnen worden uitgewerkt in een huishoudelijk reglement.

1.6 Ondertekening

Deze medezeggenschapsregeling wordt vastgesteld en ondertekend door zowel KluppluZ als het klantpanel.

Hiermee onderschrijven beide partijen het belang van goede medezeggenschap en samenwerking.

Artikel 2. Begripsbepalingen

KluppluZ

De organisatie die gespecialiseerde kinderopvang, groepsbegeleiding, ambulante begeleiding en aanverwante diensten aanbiedt.

Klantpanel

Het medezeggenschapsorgaan van KluppluZ bestaande uit ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers van cliënten.

Cliënt

Het kind of de jongere die gebruikmaakt van dienstverlening van KluppluZ.

Vertegenwoordiger

Een ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt.

Directie

De directie of namens de directie aangewezen vertegenwoordigers.

Advies

Een schriftelijke of mondelinge zienswijze van het klantpanel gericht op voorgenomen beleid of besluitvorming.

Artikel 3. Doelstelling

Het klantpanel behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten en hun vertegenwoordigers.

Het klantpanel heeft tot doel:

- De kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen;
- De belangen van cliënten en ouders te vertegenwoordigen;
- Participatie van ouders en cliënten te versterken;
- Een bijdrage te leveren aan veilige en verantwoorde dienstverlening;
- De samenwerking tussen KluppluZ en haar cliënten te bevorderen;
- Gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen.

Artikel 4. Uitgangspunten van medezeggenschap

De medezeggenschap binnen KluppluZ is gebaseerd op:

- Partnerschap;
- Wederkerigheid;
- Cliëntgerichtheid;
- Open communicatie;
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het klantpanel richt zich uitsluitend op collectieve belangen.

Individuele klachten, personeelsaangelegenheden en individuele casuïstiek behoren niet tot de bevoegdheden van het klantpanel.

Artikel 5. Samenstelling

1. Het klantpanel bestaat uit minimaal 3 en maximaal 5 leden.
2. Leden zijn ouders, verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers van cliënten.
3. Om benoemd te kunnen worden tot lid van het klantpanel, dient de betreffende ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger een kind te hebben dat gebruikmaakt van de dienstverlening van KluppluZ.
4. Gestreefd wordt naar vertegenwoordiging vanuit:
 - Gespecialiseerde groepsbegeleiding
 - Ambulante begeleiding;
 - Verschillende regio's van KluppluZ.
5. Medewerkers van KluppluZ kunnen geen lid zijn van het klantpanel.
6. Om een evenwichtige en brede vertegenwoordiging van de achterban te waarborgen, kan per huishouden maximaal één ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger zitting hebben in het klantpanel.
7. De directie draagt zorg voor voldoende ondersteuning bij de werving van nieuwe leden.

Artikel 6. Benoeming en zittingsduur

6.1 Kandidaatstelling

1. Bij de oprichting van het klantpanel nodigt KluppluZ alle ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers van cliënten actief uit zich kandidaat te stellen voor het klantpanel.
1. Na oprichting van het klantpanel worden openstaande vacatures door het klantpanel en KluppluZ kenbaar gemaakt aan de ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers van cliënten.
1. Kandidaatstelling kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden.
2. Indien het aantal kandidaten niet groter is dan het aantal beschikbare vacatures, worden de kandidaten door het klantpanel benoemd.
3. Indien het aantal kandidaten groter is dan het aantal beschikbare vacatures, organiseert het klantpanel, met ondersteuning van KluppluZ, een verkiezingsprocedure waarvan de werkwijze wordt vastgelegd in het huishoudelijk reglement.

4. Indien alle zetels van het klantpanel vacant zijn, draagt KluppluZ zorg voor de werving en benoeming van een nieuw klantpanel.

6.2 Zittingsduur

1. De zittingsduur van een lid bedraagt drie jaar.
2. Een lid is na afloop van de zittingsperiode direct herbenoembaar.
3. Herbenoeming vindt plaats op basis van een nieuwe kandidaatstelling.
4. Het klantpanel hanteert een rooster van aftreden waarmee de continuïteit van het klantpanel wordt bevorderd.

Artikel 7. Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap van het klantpanel eindigt:

- a. op eigen verzoek;
- b. door het verstrijken van de zittingsduur, tenzij herbenoeming plaatsvindt;
- c. bij overlijden;
- d. wanneer het lid niet langer ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger is van een cliënt die gebruikmaakt van de dienstverlening van KluppluZ;
- e. door een besluit van het klantpanel wegens ernstig disfunctioneren, het structureel niet nakomen van verplichtingen of handelen in strijd met dit reglement;
- f. wanneer sprake is van omstandigheden die een onafhankelijke vervulling van het lidmaatschap onmogelijk maken.

Voordat een besluit als bedoeld onder e of f wordt genomen, wordt het betreffende lid in de gelegenheid gesteld zijn of haar zienswijze naar voren te brengen.

Artikel 8. Onafhankelijkheid en tegenstrijdig belang

1. Leden van het klantpanel vervullen hun functie onafhankelijk en handelen in het belang van de cliënten, ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers die zij vertegenwoordigen.
2. Een lid van het klantpanel mag geen tegenstrijdig belang hebben dat een onafhankelijke oordeelsvorming of belangenbehartiging kan beïnvloeden.
3. Van een tegenstrijdig belang kan onder meer sprake zijn indien een lid:
 - Een zakelijke relatie heeft met KluppluZ, direct of indirect;
 - Financieel belang heeft bij besluitvorming van KluppluZ;
 - Een andere functie vervult waardoor de onafhankelijke positie van het lid redelijkerwijs ter discussie kan staan.
4. Indien een lid een mogelijk tegenstrijdig belang heeft bij een onderwerp dat ter bespreking of besluitvorming voorligt, meldt het lid dit onverwijld aan de voorzitter.
5. Het betreffende lid neemt niet deel aan de beraadslaging en besluitvorming over het betreffende onderwerp.
6. Het klantpanel beoordeelt of sprake is van een tegenstrijdig belang en welke maatregelen passend zijn.

Artikel 9. Taken van het klantpanel

Het klantpanel:

- verzamelt signalen vanuit cliënten en ouders;
- denkt mee over beleid en kwaliteit;
- bewaakt de belangen van cliënten;
- beoordeelt voorgenomen beleidswijzigingen;
- bevordert cliënt- en ouderparticipatie;
- geeft gevraagd en ongevraagd advies;
- draagt bij aan kwaliteitsverbetering.

Artikel 10. Informatierecht

De directie verstrekt tijdig alle informatie die noodzakelijk is voor een goede taakuitoefening van het klantpanel.

Deze informatie wordt verstrekt:

- volledig;
- begrijpelijk;
- tijdig;
- voor zover privacywetgeving dit toestaat.

Het klantpanel kan aanvullende informatie verzoeken.

Artikel 11. Adviesrecht

Het klantpanel heeft adviesrecht over onderwerpen die van invloed zijn op cliënten, ouders of vertegenwoordigers.

Hieronder vallen in ieder geval:

- pedagogisch beleid;
- kwaliteitsbeleid;
- veiligheidsbeleid;
- gezondheidsbeleid;
- voedingsbeleid;
- privacybeleid;
- klachtenregeling;
- cliënttevredenheid;
- openingstijden;
- wijzigingen in dienstverlening;
- belangrijke organisatorische veranderingen;
- samenwerking met ketenpartners;
- communicatiestrategie richting ouders.

Adviezen worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 12. Reactie op adviezen

De directie reageert binnen een redelijke termijn op uitgebrachte adviezen.

Wanneer van een advies wordt afgeweken, motiveert de directie dit schriftelijk.

Indien gewenst vindt hierover nader overleg plaats.

Artikel 13. Instemmingsrecht

Instemming van het klantpanel is vereist voor:

- vaststelling van dit reglement;
- wijziging van dit reglement;
- vaststelling van het huishoudelijk reglement;
- onderwerpen waarvoor de Wet kinderopvang of andere toepasselijke wetgeving instemming voorschrijft.

Artikel 14. Versterkte medezeggenschap

De directie betreft het klantpanel zo vroeg mogelijk bij ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op cliënten en ouders.

Het klantpanel wordt in staat gesteld daadwerkelijk invloed uit te oefenen op de besluitvorming.

De directie verstrekt relevante informatie voordat besluitvorming plaatsvindt.

Artikel 15. Overleg met de directie

1. Minimaal tweemaal per jaar vindt formeel overleg plaats.
2. Op verzoek van de directie of het klantpanel kunnen extra overlegmomenten worden ingepland.
3. Van ieder overleg wordt een verslag gemaakt.
4. Actiepunten worden vastgelegd en gemonitord.

Artikel 16. Vergaderingen

1. Het klantpanel vergadert minimaal viermaal per jaar.
2. Vergaderingen kunnen fysiek of digitaal plaatsvinden.
3. De agenda wordt minimaal één week vooraf gedeeld.
4. Leden kunnen agendapunten aanmelden.

Artikel 17. Voorzitter en secretaris

1. Het klantpanel kiest uit zijn midden een voorzitter en een secretaris.
2. Het klantpanel bepaalt zelf op welke wijze deze functies worden ingevuld, voor welke periode de benoeming geldt en hoe vervanging bij afwezigheid wordt geregeld.
3. De voorzitter:
 - leidt de vergaderingen van het klantpanel;
 - bewaakt een ordelijk verloop van de beraadslagingen en besluitvorming;
 - vertegenwoordigt het klantpanel in contacten met KluppluZ, tenzij het klantpanel anders besluit;
 - ziet toe op de uitvoering van besluiten van het klantpanel;
 - bevordert een constructieve samenwerking tussen het klantpanel, de achterban en KluppluZ.
4. De secretaris:
 - verzorgt de voorbereiding van vergaderingen in samenwerking met de voorzitter;
 - stelt conceptagenda's en vergaderstukken op of coördineert deze;

- draagt zorg voor verslaglegging van vergaderingen;
 - bewaakt de voortgang van actiepunten en afspraken;
 - beheert de correspondentie en archivering van het klantpanel.
5. Bij afwezigheid van de voorzitter wijst het klantpanel een plaatsvervangend voorzitter aan uit zijn midden.
 6. Indien de functie van voorzitter of secretaris vacant raakt, voorziet het klantpanel zo spoedig mogelijk in de vervulling van de vacature.
 7. De voorzitter en secretaris leggen verantwoording af aan het klantpanel over de uitvoering van hun taken.

Artikel 18. Besluitvorming

Besluitvorming vindt bij voorkeur plaats op basis van consensus.

Wanneer consensus niet mogelijk is:

- heeft ieder lid één stem;
- worden besluiten genomen bij meerderheid van stemmen;
- wordt bij staking van stemmen het voorstel verworpen.

Artikel 19. Communicatie met de achterban

1. Het klantpanel onderhoudt actief contact met ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers van cliënten teneinde signalen, wensen, behoeften en ervaringen uit de achterban op te halen.
2. Het klantpanel informeert de achterban periodiek over zijn werkzaamheden, uitgebrachte adviezen, activiteiten en relevante ontwikkelingen, voor zover de vertrouwelijkheid van informatie zich daar niet tegen verzet.
3. KluppluZ faciliteert het klantpanel bij:
 - communicatie met de achterban;
 - het raadplegen van ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers;
 - het verspreiden van informatie;
 - het organiseren van bijeenkomsten of digitale raadplegingen;
 - het werven van nieuwe leden.
4. Het klantpanel kan de achterban consulteren indien onderwerpen aan de orde zijn die naar het oordeel van het klantpanel van wezenlijk belang zijn voor cliënten, ouders of vertegenwoordigers.
5. Ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers kunnen onderwerpen onder de aandacht brengen van het klantpanel. Het klantpanel beoordeelt op welke wijze deze signalen of voorstellen worden behandeld.
6. Ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers kunnen schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken dat zij het vertrouwen in een lid van het klantpanel of in het klantpanel als geheel hebben verloren.
7. Indien ten minste vijf ouders, verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers gezamenlijk een dergelijk verzoek indienen, wordt dit door het klantpanel besproken in de eerstvolgende vergadering.
8. Het betrokken lid of het betrokken klantpanel wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar zienswijze te geven voordat conclusies of besluiten worden genomen.
9. Het klantpanel informeert de indieners binnen een redelijke termijn schriftelijk over de wijze waarop het verzoek is behandeld en welke eventuele vervolgstappen worden genomen.

10. Een verzoek als bedoeld in lid 6 leidt niet automatisch tot beëindiging van het lidmaatschap van een lid van het klantpanel. Een eventueel besluit tot beëindiging van het lidmaatschap vindt plaats overeenkomstig artikel 7 van dit reglement.

Artikel 20. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Leden zijn verplicht vertrouwelijk om te gaan met informatie waarvan zij redelijkerwijs kunnen begrijpen dat deze vertrouwelijk is.

Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig:

- de AVG;
- het privacybeleid van KluppluZ.

De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van het lidmaatschap bestaan.

Artikel 21. Faciliteiten

1. KluppluZ stelt het klantpanel in staat zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren en biedt hiervoor passende ondersteuning.
2. KluppluZ faciliteert het klantpanel onder meer door middel van:
 - vergaderruimte;
 - digitale voorzieningen;
 - informatievoorziening;
 - administratieve ondersteuning;
 - ondersteuning bij communicatie met de achterban.
3. KluppluZ stelt jaarlijks een budget beschikbaar dat in redelijke verhouding staat tot de omvang en taken van het klantpanel en dat voldoende is om de werkzaamheden van het klantpanel uit te voeren.
4. Het klantpanel kan bij KluppluZ gemotiveerd een verzoek indienen voor aanvullende middelen ten behoeve van de uitvoering van zijn taken.
5. KluppluZ kan hiervoor middelen beschikbaar stellen voor onder meer:
 - het (mede) organiseren van maximaal één ouder- en informatiebijeenkomst per jaar;
 - deelname van leden van het klantpanel aan congressen, symposia of vergelijkbare bijeenkomsten;
 - deelname aan scholing, trainingen of deskundigheidsbevordering die relevant zijn voor de uitoefening van de taken van het klantpanel.
6. Verzoeken als bedoeld in lid 4 worden beoordeeld op redelijkheid, relevantie voor de taakuitoefening van het klantpanel en de beschikbare middelen.
7. KluppluZ en het klantpanel maken jaarlijks afspraken over de wijze waarop het beschikbare budget wordt ingezet en verantwoord.

Artikel 22. Evaluatie

Minimaal eenmaal per twee jaar evalueren KluppluZ en het klantpanel gezamenlijk:

- de werking van het reglement;
- de samenwerking;
- de effectiviteit van de medezeggenschap.

De uitkomsten worden vastgelegd en leiden indien nodig tot verbetermaatregelen.

Artikel 23. Huishoudelijk reglement

Het klantpanel kan een huishoudelijk reglement vaststellen.

Hierin kunnen aanvullende afspraken worden opgenomen over:

- werving;
- verkiezingen;
- taakverdeling;
- communicatie;
- werkgroepen;
- rooster van aftreden;
- vergaderprocedures.

Het huishoudelijk reglement mag niet strijdig zijn met dit reglement.

Artikel 24. Wijziging van het reglement

Wijzigingen kunnen worden voorgesteld door zowel KluppluZ als het klantpanel.

Een wijziging kan uitsluitend worden vastgesteld met instemming van:

- de directie van KluppluZ;
- het klantpanel.

Zonder wederzijdse instemming kan geen wijziging plaatsvinden.

Artikel 25. Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, treden de directie en het klantpanel met elkaar in overleg.

Daarbij worden de uitgangspunten van de Wet kinderopvang, de Wmcz 2018, de Jeugdwet, de Governancecode Zorg en dit reglement gevolgd.

Ondertekening

Vastgesteld te:

Datum:

Namens KluppluZ

Naam: _____

Functie: _____

Handtekening: _____

Namens het Klantpanel

Voorzitter: _____

Handtekening: _____

Leden Klantpanel

Naam: _____

Handtekening: _____

Naam: _____

Handtekening: _____

Naam: _____

Handtekening: _____

Naam: _____

Handtekening: _____

Naam: _____

Handtekening: _____