

Klachtreglement 2017

Inleiding

Stichting christelijke peuterspeelzaal Bunschoten, De Peuterhof heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Iedere ouder/verzorgers (klant) van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Ouders/verzorgers maken de klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene pedagogisch medewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende of bestuur. Zij zijn te bereiken per email: info@ckcb.nl of bestuur@ckcb.nl Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

We horen graag van u als u vindt dat wij de opvang kunnen verbeteren en staan als stichting graag open voor advies.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag.

www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op de website van de Geschillencommissie.

1. Definities

| | |
|-----------------------|---|
| Organisatie: | Stichting christelijke peuterspeelzaal Bunschoten, De Peuterhof |
| Medewerker: | De medewerker, werkzaam bij Stichting christelijke peuterspeelzaal Bunschoten, De Peuterhof |
| Klachtenfunctionaris: | De leidinggevende waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van het bestuur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. |
| Leidinggevende: | Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst. |
| Ouder: | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Klager: | De ouder die een klacht indient |
| Klacht: | Schriftelijke uiting van ongenoegen. |
| Klachtenloket Kinderopvang: | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation |
| Geschillencommissie: | Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling. |
| Schriftelijk: | Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet. |

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende of bestuur van de speelzaal. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met eventueel het klachtenformulier, zie bijlage*). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Stichting christelijke peuterspeelzaal Bunschoten, de Peuterhof, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vanaf medio november vinden op www.degeschillencommissie.nl en op www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Bijlage:

Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

