

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN

KLACHTENREGELING SPCP.

Inleiding.

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen (SPCP) is een organisatie die de kwaliteit een hoge prioriteit geeft. De veiligheid en de ontwikkeling van het kind staat centraal. De medewerkers handelen hier ook naar in hun dagelijks werk. Toch kan het misgaan, want het peuterspeelzaalwerk is mensenwerk. Als we te kortschieten in het dagelijks werk of in de organisatie van het peuterspeelzaalwerk, is het belangrijk dit van de ouders en medewerkers te horen. Hiervan kan de organisatie immers leren. Daarom is een interne- en externe klachtenregeling ontwikkeld met diverse mogelijkheden, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd.

Met de regelingen wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee zowel het belang van de betrokkenen wordt gediend, als het belang van de peuterspeelzaal.

I. INTERNE KLACHTENREGELING.

A. KLACHTENPROCEDURE

Eerste stap: klacht bij de manager.

Ouders met klachten richten zich in eerste instantie tot de betreffende leidster en of locatie. Deze gaat zo snel mogelijk met de ouders in gesprek over de klacht. Eventuele afspraken die in het gesprek worden gemaakt worden vastgelegd en opgenomen in het kinddossier. Indien een ouder niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan deze zich wenden tot de manager van de peuterspeelzaal of een directeur van een basisschool. De directeur van een basisschool stelt direct de manager van de peuterspeelzaal op de hoogte van deze klacht. Er worden afspraken gemaakt over de afhandeling van de klacht in het vervolgtraject, zoals hierna beschreven. De manager van de peuterspeelzaal zal binnen een week aan de ouder laten weten op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Dit kan schriftelijk of door het maken van een afspraak, eventueel samen met de leidster(s) van de groep, op welke de klacht betrekking heeft.

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN

De intentie is om op korte termijn een oplossing te vinden, zodat de klacht wordt weggenomen. De afspraken met de ouder zullen schriftelijk worden vastgelegd.

Tweede stap: klacht bij het College van Bestuur.

Is een ouder na dit gesprek niet tevreden dan kan de ouder een klacht indienen bij de voorzitter van het College van Bestuur.

Wordt een klacht naar het College van Bestuur gezonden, dan zal diegene die de klacht heeft ingediend zo snel mogelijk worden uitgenodigd voor een gesprek met het College van Bestuur. Het College van Bestuur bepaalt wie hierbij aanwezig is. De inzet van het gesprek is om diegene die de klacht heeft ingediend te horen en de klacht weg te nemen door waar mogelijk tot een oplossing te komen. Er wordt een kort verslag gemaakt van de klacht en de stappen die zijn ondernomen om tot een oplossing te komen. Dit verslag wordt opgenomen in het klachtendossier.

Indien aanwezig kan er ook een klacht in worden gediend bij de oudercommissie.

B. INSPRAAKBUS.

Op elke peuterspeelzaal hangt een inspraakbus. Door middel van een formulier die bij de bus hangt of ligt, kunnen ouders hun mening, klacht, idee of compliment in de inspraakbus stoppen. Twee maal per jaar wordt de inspraakbus door de coördinator van de peuterspeelzaal geopend, namelijk in november en in mei van elk schooljaar.

De ouders zijn hiervan via het informatieboekje op de hoogte gesteld.

De ingediende formulieren worden gebundeld door de coördinator en toegezonden aan de betrokken manager op het stafbureau. Het formulier wordt voorzien van commentaar van de peuterspeelzaal. De betreffende ouders krijgen dan een officiële reactie van de manager uiteraard in overleg met de peuterspeelzaal. Zo nodig wordt ook de directeur van de bijbehorende basisschool hiervan op de hoogte gesteld.

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN

II. EXTERNE KLACHTENREGELING.

A. VERTROUWENSPERSOON.

Het College van Bestuur heeft binnen onze stichting een onafhankelijke vertrouwenspersoon benoemd. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie. De vertrouwenspersoon is dezelfde persoon als die van Stichting Christelijk Onderwijs Haaglanden.

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle ouders en personeel op de peuterspeelzaal.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of degene die de klacht heeft ingediend, getracht heeft de problemen met de manager op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, een klacht in te dienen bij de klachtencommissie Kinderopvang, een klacht in te dienen bij het College van Bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. De vertrouwenspersoon kan de klager verwijzen, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen heeft, doch hem/haar geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van de externe klachtencommissie (SKK) of het bevoegd gezag. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

De vertrouwenspersoon geeft verder gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN

B. STICHTING KLACHTENCOMMISSIE KINDEROPVANG.

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

De ouders worden hiervan via het informatieboekje op de hoogte gesteld. Ook zijn er folders van de SKK op de peuterspeelzalen aanwezig.

Melden van een klacht.

De werkwijze van de SKK is als volgt:

Een klacht van een ouder kan rechtstreeks toegezonden worden aan het meldpunt van de SKK.

Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:

Postadres: **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

Postbus 21

3738 ZL MAARTENSDIJK

Emailadres: **info@kinderopvang.nl**

Telefoonnummer: **0900 - 0400034**

Samenstelling.

Het bestuur van de SKK benoemt natuurlijke personen op basis van deskundigheden tot lid van een Klachtencommissie. Deze Klachtencommissie bestaat uit 3 leden, die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. In de Klachtencommissie is verschillende deskundigheid aanwezig. De deskundigheid strekt zich uit op de gebieden van:

- Consumentenbelangen;
- Inhoud kinderopvang;
- Organisatie van de kinderopvang;
- Juridische kennis en/of mediation.

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN

Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld. Zie ook voor meer informatie de website van de SKK

www. Klachtkinderopvang.nl

Wie kan een klacht indienen?

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- Ouder(s)/verzorger(s);
- Wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- Natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

Werkwijze.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het meldpunt. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt de ambtelijk secretaris contact op en legt klacht op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens dient de klager het klachtenformulier te ondertekenen.

Het meldpunt van het SKK bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager een beklaagde. Indien van toepassing bericht het meldpunt de klager dat het in behandeling nemen van de klacht wordt opgeschort, om klager de gelegenheid te geven de klacht eerst aan de beklaagde voor te leggen of meer informatie aan te leveren.

Indien klager de klachtencommissie alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.

Het meldpunt wijst binnen 5 werkdagen de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de behandelende Klachtencommissie aan.

Klager en beklaagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard.

Daarna volgt de schriftelijke hoor- en wederhoorprocedure. De behandeling kan op verzoek van de Klachtencommissie afgesloten worden met een hoorzitting waarbij beide partijen aanwezig zijn.

De klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen.

De klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen 4 maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN

Ten slotte deelt de beklagde aan de klager en aan de Klachtencommissie binnen een maand na verzending van de uitspraak schriftelijk mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen nemen en zo ja welke.

De werkwijze van de SKK is vastgelegd in een reglement. Het huidige reglement is in werking getreden op 1 januari 2009.

C. KLACHTENKAMER OUDERCOMMISSIE KINDEROPVANG.

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen is sinds 30 mei 2011 lid geworden van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

De ouders worden hiervan via het informatieboekje op de hoogte gesteld. Ook zijn er folders van de SKK op de peuterspeelzalen aanwezig.

Een klacht van een oudercommissie kan rechtstreeks toegezonden worden aan het meldpunt van de SKK.

Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:

Postadres: **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

Postbus 21

3738 ZL MAARTENSDIJK

Emailadres: **info@kinderopvang.nl**

Telefoonnummer: **0900 - 0400034**

Samenstelling.

Het Klachtenkamer bestaat uit 3 leden:

De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt:

- Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de MO-groep en de Branchevereniging Kinderopvang gezamenlijk;
- Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK;

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN

- Eén lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met onder de vorige punten genoemde partijen.

Wie kan een klacht indienen?

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- De oudercommissie van een peuterspeelzaal;

Werkwijze.

Een klacht wordt aanhangig gemaakt door toezending van een met redenen omkleed verzoekschrift in tweevoud aan het secretariaat van de Klachtenkamer. De klacht moet binnen 8 weken worden ingediend.

De oudercommissie die de klacht indient doet hiervan schriftelijk mededeling aan de houder.

Daarna volgt de schriftelijke hoor- en wederhoorprocedure. De behandeling kan op verzoek van de Klachtenkamer afgesloten worden met een hoorzitting waarbij beide partijen aanwezig zijn.

De Klachtenkamer neemt met meerderheid van stemmen een beslissing.

De Klachtenkamer verzendt haar uitspraak binnen 4 maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

Ten slotte deelt de houder aan de Klachtenkamer binnen 4 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk mee of de houder naar aanleiding van de uitspraak maatregelen neemt en zo ja welke. Van de mededeling aan de Klachtenkamer wordt gelijktijdig een afschrift gezonden aan de oudercommissie.

De werkwijze van de SKK is vastgelegd in een reglement. Het huidige reglement is in werking getreden op 1 juni 2007.