



Intern Klachtenreglement

Inleiding:

Stichting Chr. PSZ De Flierefluiter 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. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de manager of het bestuur. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Stappen:

Ouders/verzorgers moeten met een klacht terecht kunnen bij de peuteropvang. We nemen de klachten van ouders serieus, daarbij streven we naar een open houding en naar een positieve communicatie met ouders/verzorgers.

Stap 1: contact met de direct betrokkene

Als u ontevreden bent over de wijze waarop De Flierefluiter uw kind opvangt of een klacht heeft over een ander aspect van de opvang en de dienstverlening van "Stichting Christelijke peuterspeelzaal De Flierefluiter", meldt u dat bij de desbetreffende pedagogisch medewerkster van uw kind.

Stap 2: contact met de manager of het bestuur

Als deze eerste stap niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, richt u zich dan tot de manager. Dat kan per mail of telefonisch. Als dit de twijfel niet wegneemt of u komt niet tot een oplossing, dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit kan schriftelijk aan de manager of aan het bestuur:

Dit kan schriftelijk door uw klacht te richten aan:

"Chr. Psz De Flierefluiter"

T.a.v. I.L. de Rijke-Bakker (manager De Flierefluiter)

Merwedestraat 25

3371 SN Hardinxveld-Giessendam

info@flierefluiter.info of 0184-632757

Indien nodig kunt u ook schriftelijk contact opnemen met het bestuur:

"Chr. Psz De Flierefluiter"

T.a.v. Mw. C. Korevaar (Trivia)

Postadres: Pleinstraat 13a

4126 RT Hei- en Boeicop

bestuur@flierefluiter.info

Stap 3

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.

De Flierefluiter is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

* www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Het traject met uitleg:

1. Definities

Organisatie: Stichting Chr. PSZ De Flierefluiter

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij De Flierefluiter

Klachtenfunctionaris: De leidinggevende/manager waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

Locatiehoofd/Coördinator: Manager van de locaties

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 medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met het Locatiehoofd. 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. 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.

Stichting Christelijke Peuterspeelzaal De Flierefluiter Postadres: Merwedestraat 25 3371 SN Hardinxveld-Giessendam Tel.: 0184-632757 - LRKP registratienr.: 154635765 (Merwedestraat) 192414392 (Noordstraat) 645993748 (Pauwtjesmolen - KvK 24379078 - email: info@flierefluiter.info)

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 Bambino Christelijke Kindercentra aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie

BIJLAGE: pagina 3

BIJLAGE:

Vanaf 1 januari 2016 is een aantal regels veranderd in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Een van de doelen van de wetswijziging is een eenduidig en laagdrempelig klachtrecht voor alle ouders en oudercommissies.

Het gaat met name om enkele wijzigingen in de regels voor de behandeling van klachten en geschillen, waaronder met name de verplichte aansluiting van alle kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen (in deze bijlage verder te noemen: kinderopvangorganisaties) bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen per 1 januari 2016.

De behandeling van klachten en geschillen:

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een medewerker of met de locatiemanager. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie. De kinderopvangorganisatie moet de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders brengen.

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;*
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.*
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft*

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie echter sneller een uitspraak doen. Indien nodig volgen zij een versnelde procedure. 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.

Informatie op: www.klachtenloket-kinderopvang.nl