

Klachtenregeling

Peuterspeelzaal Dribbel

Algemeen:

Voorwoord

Als gebruiker van onze peuteropvang bent u reeds bekend met onze dienstverlening. Ondanks het zo goed mogelijk vervullen van de dienstverlening kunnen ook weleens zaken niet naar wens verlopen.

Wij hebben daarom onze dienstverlening aangevuld met een klachtenprocedure.

De route

Onze medewerkers doen hun best om uw kind zo goed mogelijk te verzorgen op sociaal, emotioneel en lichamelijk gebied. Daarbij houden zij zo veel als mogelijk rekening met uw wensen. Toch kan het voorkomen dat er meningsverschillen bestaan over de toegepaste werkwijze. U kunt dit altijd met onze medewerkers bespreken. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de directbetrokkene(n) worden opgelost. Komt u er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel. Dit kan zowel op verzoek van de ouders/verzorgers als op verzoek van de medewerkers.

De peuterspeelzaal heeft ook een vertrouwenspersoon: Saskia Boschloo. Verder informatie over deze vertrouwenspersoon vindt u in artikel 2.5.

In dit reglement wordt de (interne) procedure beschreven voor het afhandelen van klachten. Voor de externe behandeling van klachten is Stichting peuterspeelzaal Dribbel (verplicht) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien peuterspeelzaal Dribbel de klacht niet binnen zes weken afhandelt of de klacht niet naar behoren afhandelt, kunnen de ouders/verzorgers hun klacht aan deze externe geschillencommissie voorleggen.

Ook hebben ouders/verzorgers in een aantal gevallen het recht om hun klacht direct aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor te leggen.

In artikel 7 van dit reglement leest u meer over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Door wie kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen worden ingediend door ouders, pleegouders en andere wettelijke vertegenwoordigers van kinderen die gebruik maken van peuterspeelzaal Dribbel.

Kinderen kunnen dus zelf geen klacht indienen, maar wel de ouders namens hun kind.

Waarover kan worden geklaagd?

U kunt een klacht indienen wanneer u vindt dat u niet juist bent behandeld door de medewerkers van de peuterspeelzaal. U kunt ook een klacht indienen, wanneer u vindt dat er onjuiste beslissingen met betrekking tot de opvang van uw kind zijn genomen.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht indienen volgens de bijgevoegde procedure.

In de klachtenprocedure kunt u zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door iemand die u goed kent of vertrouwt.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Intrekken van de klacht

U kunt de klacht altijd intrekken.

REGLEMENT INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1 - Indienen van een klacht

1.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan: a. de ouder; b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er; c. zijn/haar nabestaanden;

d. natuurlijke personen die door de ouder of zijn wettelijk vertegenwoordiger zijn gemachtigd.

1.2. Intrekken van een klacht De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. *1.3. Bevoegdheid tot onderzoek na intrekking van een klacht*

Bij intrekking van de klacht door de klager is het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

1.4 Het indienen van een klacht

De klager is gerechtigd de klacht in te dienen bij zowel de peuterleidsters als het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

1.4.1 Bij de peuterleidsters in te dienen klachten betreffen: * de kinderen. * huisregels en activiteitenprogramma. * accommodatie en spelmaterialen. * hygiëne en voeding.

1.4.2 Bij het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel in te dienen klachten betreffen: * procedures binnen een groep; * het functioneren van op de peuterspeelzaal werkzame personen (waaronder vrijwilligers en stagiaires); * aanname-en plaatsingsbeleid aangaande de peuterspeelzaal; * openingstijden; * algemeen beleid aangaande de betreffende peuterspeelzaal; * financiële zaken; * alle klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door de peuterleidster.

Artikel 2 - Behandeling van de klacht

2.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel. Bovengenoemde medewerker maakt klager op dit recht attent.

2.2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling daarvan een korte schriftelijk rapportage ten behoeve van de organisatie. In de rapportage wordt in ieder geval het volgende vermeld: naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager; waar de klacht betrekking op heeft, een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft en de datum van indiening van de klacht.

2.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is maximaal twee weken. Indien de klacht vervolgens wordt ingediend bij het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel, geldt hiervoor eveneens termijn van maximaal twee weken.

2.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de beklagde medewerker door het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.

2.5 De peuterspeelzaal heeft ook een vertrouwenspersoon:

Mevrouw Boschloo is daartoe aangezocht door het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel. In meer delicate kwesties kunt u zich tot haar wenden (per adres Dreiholtzstraat 2-4, 2596 XG Den Haag).

Artikel 3 - Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 4 - Inwinnen van informatie

4.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie wordt geklaagd, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.

4.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

4.3. Het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

Artikel 5 - Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 6 - Beslissing van de organisatie

Peuterspeelzaal Dribbel stelt de klager binnen twee weken na indiening van de klacht, maar maximaal vier weken in geval van het achtereenvolgens indienen van de klacht bij de peuterleidster en het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De organisatie deelt de klager voorts mee of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht. Bij afwijking van de genoemde termijn doet de organisatie daarvan, met vermelding van de reden, mededeling aan de klager. Zij vermeldt daarbij de termijn waarbinnen de organisatie haar standpunt aan de klager bekend zal maken.

Indien de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, wordt door degene die de klacht heeft behandeld na drie maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 7 – Externe klachtenprocedure

7.1 Stichting peuterspeelzaal Dribbel is verplicht aangesloten bij de (landelijke) Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl). De ouders/verzorgers kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- * Peuterspeelzaal Dribbel niet binnen zes weken op de klacht heeft gereageerd;
- * de ouders/verzorgers en peuterspeelzaal Dribbel het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

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.

7.2 In uitzondering op het in artikel 7.1 bepaalde mogen de ouders/verzorgers meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid van hen niet kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij peuterspeelzaal Dribbel. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer de ouders/verzorgers bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Wij zijn in dit verband verplicht u te wijzen op het geschilartikel van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, welk artikel luidt als volgt:

“Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

- 1. de Ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.*
- 2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: de Geschillencommissie) aanhangig te worden gemaakt.*
- 3. Geschillen kunnen zowel door de ouder /oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).*
- 4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.*
- 5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.*
- 6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. “.*

Artikel 8 - Geheimhouding

Eenieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis is gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 - Bekendmaking klachtenregeling

Peuterspeelzaal Dribbel brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Artikel 10 - Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de Stichting peuterspeelzaal Dribbel.

Artikel 11 - Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2016.