
IN- EN EXTERNE KLACHTENREGELING PEUTER & CO

Datum: 12 oktober 2018

Status: vastgesteld

Eigenaar: directeur Peuter & Co

Beheerder: beleidsmedewerker Kwaliteit

Evaluatiedatum: oktober 2020

Interne Klachtenregeling

Inleiding

De Rotterdamse Peuterscholen van Peuter & Co bieden een voor ouders en peuters vertrouwde en veilige omgeving waar peuters spelenderwijs worden gestimuleerd om stappen te zetten in hun ontwikkeling tot zelfstandige, sociale en weerbare leden van de samenleving. Bij Peuter & Co hechten wij aan professionaliteit en kwaliteit. Onze medewerkers zullen er alles aan doen om dit zo goed mogelijk te laten verlopen. Desondanks kan het gebeuren dat de ouder of oudercommissie niet tevreden is. Dat willen wij dan graag horen.

Peuter & Co heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van interne klachten van ouders en/of oudercommissies. Voor Peuter & Co staat de professionaliteit en kwaliteit van de Peuterscholen voorop. Wanneer de ouder en/of oudercommissie zijn/haar ongenoegen uit over bijvoorbeeld de wijze waarop het pedagogisch beleid wordt uitgevoerd, of over zaken betreffende veiligheid, gezondheid, kwaliteit of communicatie, gaan wij ervan uit dat dit eerst bespreekbaar wordt gemaakt met de direct betrokkene(n), de pedagogisch medewerker en/of de manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan wordt de uiting van ongenoegen een klacht. De ouder of oudercommissie kan dan middels het klachtenformulier formeel een interne klacht indienen. Het ondertekende klachtenformulier wordt per post verstuurd naar Peuter & Co, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 3019, 3003 AA Rotterdam, of gemaïld naar klachten@peuterenco.nl.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een voor de ouder of oudercommissie aanvaardbare oplossing, dan staat ouders de weg vrij voor aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

1. Definities

Organisatie:	Peuter & Co, De Rotterdamse Peuterschool
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Peuter & Co
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de formele klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, en het jaarverslag Klachten verzorgt.
Manager:	Degene 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.
Oudercommissie:	Een aantal ouders van een peuterschool. Zij behartigen de belangen van alle ouders van de kinderen op de peuterschool.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Informele klacht:	Een uiting van ongenoegen die buiten de formele klachtenprocedure om wordt afgehandeld. De uitingen van ongenoegen worden middels een lijst op locatie- en organisatieniveau anoniem gemonitord. Mogelijke verbeterpunten worden aangebracht en geborgd.
Formele klacht:	Een formele uiting van ongenoegen die niet in onderling overleg naar tevredenheid is opgelost, of die niet op de locatie is besproken maar direct als klacht is gemeld.
Klachtenloket	
Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'digitaal' verstaan.

2. Voortraject klacht

Als een ouder of oudercommissie ontevreden is, gaat Peuter & Co ervan 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 uiting van ongenoegen worden besproken met de manager. Ook als de uiting van ongenoegen mondeling is afgehandeld, wordt hiervan een schriftelijke anonieme aantekening gemaakt. Deze uitingen worden op locatie- en organisatieniveau gemonitord. Mogelijke verbeterpunten worden aangebracht en geborgd. Leidt het gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan wordt de uiting van ongenoegen een klacht. Ouder of oudercommissie kan middels het klachtenformulier een formele interne klacht indienen. Het klachtenformulier is op te vragen op de locatie en is ook te vinden op de website.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk door de ouder of oudercommissie te worden ingediend middels het klachtenformulier, waardoor dit een formele interne klacht wordt. De klacht dient binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht te zijn ingediend. 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. Of, in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, treedt de meldplicht in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling formele interne klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de klacht en bevestigt schriftelijk binnen 10 werkdagen de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.2 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht

4.3 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.5 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.

4.6 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 of oudercommissie de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.

5.2 De ouder of oudercommissie kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder of oudercommissie 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 6 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 Peuter & Co, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

6. Jaarlijks klachtenverslag

Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de ingediende formele interne- en externe klachten en de afhandeling hiervan. In dit overzicht zijn ook de verbeterpunten, de aangebrachte verbeteringen, de borging en het plan om herhaling te voorkomen opgenomen.

Het klachtenverslag wordt opgenomen in het jaarverslag van Peuter & Co, op de website geplaatst, in de nieuwsbrief naar ouders opgenomen en opgestuurd aan de GGD. Deze zorgt ervoor dat het in het dossier van Peuter & Co wordt opgenomen.

Externe klachtenregeling

Bent u klant van de peuterschool en bent u ergens ontevreden over? Praat erover met de pedagogisch medewerker van de peuterschool. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen. Heeft het gesprek niet tot een oplossing geleid? Dan kunt u terecht bij de Landelijke Geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen. De geschillencommissie behandelt klachten van gebruikers van peuterspeelzalen die hierbij zijn aangesloten. Ook onze peuterscholen zijn hierbij aangesloten. Ouders/verzorgers en oudercommissies die gebruik (willen) maken, of gebruik gemaakt hebben van een peuterspeelzaal kunnen een klacht indienen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Uw klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van de peuterschool waarvan u vindt dat uw kind of uzelf nadeel ondervindt. U kunt ook een klacht hebben als de peuterschool naar uw mening in gebreke is gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren. Als klant heeft u het recht om een klacht in te dienen.

Enkele voorbeelden van mogelijke klachten zijn:

- U bent het niet eens met een rekening.
- Uw kind wordt niet geplaast en u vindt dat onterecht, omdat u al mondeling een toezegging gekregen heeft.
- U bent het niet eens met de manier waarop uw kind in een bepaalde situatie is behandeld.
- U heeft het gevoel dat er niet naar uw vragen of wensen geluisterd wordt.
- U bent ontevreden over een medewerker.

Niet behandeld worden:

- Anonieme klachten. Wel kunt u verzoeken uw naam niet bekend te maken bij de peuterschool.

Onafhankelijk en deskundig

De geschillencommissie is een commissie, waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dat zijn juristen, pedagogen en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. U kunt rekenen op een onafhankelijk en deskundig oordeel.

Hoe gaat u te werk?

Laat eerst de betreffende peuterschool weten wat uw klacht is. Misschien wordt uw klacht snel verholpen en vindt u het niet meer nodig om een klacht in te dienen bij de geschillencommissie. In het klachtenreglement staat bij wie u het beste terecht kunt. U kunt het reglement desgewenst opvragen bij de peuterschool. Wordt uw klacht daar niet naar tevredenheid opgelost? Of wilt u, om wat voor reden dan ook, uw klacht liever direct aan de geschillencommissie voorleggen als 'onafhankelijke buitenstaander'? Neem dan telefonisch contact op.

Dit is de procedure:

1. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.
2. U neemt contact op met de geschillencommissie. Peuter & Co is geregistreerd bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. (zie onderstaand de contactgegevens)
3. U kunt online een formulier invullen en u voegt eventueel gevraagde stukken bij.
4. Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn kosten verbonden. Pas wanneer dit bedrag binnen is, hoort u of de geschillencommissie de klacht in behandeling kan nemen. Wanneer u in

het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. U kunt in de brochure online lezen wat de precieze kosten zijn.

5. Wanneer de geschillencommissie uw klacht kan behandelen, dan meldt de geschillencommissie aan de directeur van Peuter & Co dat er een klacht is ingediend. De reactie van de directeur hierop wordt met u gedeeld. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden.
6. Na onderzoek komt er een uitspraak op een zitting. Tot op de zitting kan de vertegenwoordiger van Peuter & Co u een schikkingsvoorstel doen.
7. Als alle informatie binnen is, organiseert de geschillencommissie een zitting, waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de vertegenwoordiger van Peuter & Co. Binnen een maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.

Welke onderwerpen kan de Geschillencommissie behandelen?

- Uitvoering van de overeenkomst.
- Verandering van de overeenkomst.
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan.
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan.
- Kwaliteit van de opvang.
- Kosten van de opvang.
- Opvangtijden.
- Gedragingen van (medewerkers van) de organisatie.
- Een besluit van de leiding van de organisatie waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.

CONTACTGEGEVENS

De Geschillencommissie

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Tel: 070 310 53 10

Maandag t/m vrijdag 9:00 - 17:00 uur

Website: www.degeschillencommissie.nl

Klachtenloket Kinderopvang

Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Tel: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)

Maandag t/m vrijdag 9:00 - 17:00 uur

Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Intern Klachtenformulier

Locatie:.....

Datum:.....

Klacht ingediend door Ouder Oudercommissie

Naam kind:.....

Geboortedatum kind: :.....

Naam ouder/ verzorger:.....

Adres ouder/ verzorger:

Telefoonnummer ouder/ verzorger:.....

E-mailadres ouder/ verzorger:.....

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? Zo ja, met wie, wanneer en welke afspraken zijn er gemaakt?

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

Naam indiener klacht: Handtekening

Het ondertekende klachtenformulier verstuurt u naar Peuter & Co, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 3019, 3003 AA Rotterdam, of per mail naar klachten@peuterenco.nl.

U ontvangt z.s.m. een ontvangstbevestiging, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst door de klachtenfunctionaris.

Bijlagen: ()

Intern Klachtenregistratieformulier

(in te vullen op het hoofdkantoor door de Klachtenfunctionaris)

Klacht in ontvangst genomen door (naam medewerker):.....

Datum ontvangst klacht:/.....201.....

Locatie:.....

Klacht ingediend door Ouder Oudercommissie

Naam kind:.....

Naam ouder/ verzorger:.....

Adres ouder/ verzorger:

Telefoonnummer ouder/ verzorger:.....

E-mailadres ouder/ verzorger:.....

1. Omschrijving van de klacht (zie intern klachtenformulier):

.....

2. Ontvangstbevestiging klacht naar indiener verstuurd op/...../201.....
 (uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst klacht)

3. Op welke manier is de klacht met de klager besproken?

Telefonisch Persoonlijk gesprek met manager Persoonlijk gesprek met manager en medewerker(s)

4. Wat is er in dit gesprek besproken en afgesproken? (zo nodig bijlage toevoegen)

.....

5. Welke maatregelen zijn er genomen om de klacht op korte termijn te lossen?

.....

6. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld en door de manager teruggekoppeld naar klager?

Ja, op welke wijze? Nee, wat is hiervan de oorzaak?

.....

7. Wil de klager een persoonlijk gesprek met een andere medewerker van Peuter en Co? Ja nee

Zo ja, met wie en wat is daar besproken en afgesproken?

.....

8. Is de klager voornemens om met de klacht naar de landelijke geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen te gaan? ja nee Welke afspraken zijn hierover gemaakt?

.....
.....

10. Wat is er nodig om de klacht te voorkomen op langere termijn? (Indien van toepassing)

.....
.....
.....

Klacht naar tevredenheid afgerond volgens indiener: ja nee

Datum klacht verholpen:

Naam + handtekening indiener klacht:

Naam + handtekening manager Peuter & Co:

Procedure volledig afgehandeld: / /

Ruimte voor eventuele opmerkingen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bijlagen: ()
Correspondentie bijvoegen zoals e-mail, aantekeningen van het gesprek etc.

Schriftelijke klachten worden door de klachtenfunctionaris op het hoofdkantoor gearchiveerd en op locatie door de pm'er in de kwaliteitsmap opgeborgen. Jaarlijks maakt Peuter & Co een klachtenverslag, dat wordt opgestuurd naar de GGD. Dit verslag is ook te vinden op de website.

