

KLACHTENREGELING OUDERS EN OUDERCOMMISSIES

Algemeen

In deze *Klachtenregeling ouders en oudercommissies* van Peuter&Co beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registreren van signalen en klachten van ouders en oudercommissies.

1. Definities

Organisatie	Peuter&Co.
Ouder	Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wil maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Peuter&Co voor de opvang van zijn of haar kinderen.
Oudercommissie	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij Peuter&Co.
Klachtenfunctionaris	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen en die de procedure voor afhandeling en registratie bewaakt. Deze medewerker is werkzaam op het Servicebureau en rapporteert aan de directie.
Direct leidinggevende	De leidinggevende van de afdeling op het Servicebureau of van de kinderopvanglocatie van Peuter&Co waarop het signaal of de klacht van toepassing is.
Manager	De manager die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
Directie	De directie van Peuter&Co.
Signaal	Uiting van ongenoegen.
Klacht	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen. Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
Klachtenloket Kinderopvang	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling: Klachtenloket-kinderopvang.nl
Geschillencommissie	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend: degeschillencommissie.nl

2. Signaal/voortraject klacht

Als u als ouder of oudercommissie niet tevreden bent over de dienstverlening of bejegening, dan stellen wij het op prijs dat u dit zo spoedig mogelijk bespreekt met de betrokken medewerker(s). Mocht dit niet lukken of niet leiden tot een oplossing, dan kunt u uw ongenoegen bespreken met de direct leidinggevende van de medewerker(s). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen via klachten@peuterenco.nl.

3. Indienen interne klacht

3.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van Peuter&Co, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van Peuter&Co, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen Peuter&Co;
- De overeenkomst tussen Peuter&Co en de ouder(s).

3.2 Een formele klacht kunt u schriftelijk indienen via klachten@peuterenco.nl. Doe dat binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht (binnen 2 maanden wordt als redelijk gezien).

3.3 In de klacht neemt u in ieder geval de volgende informatie op:

- Datum
- Uw naam en adres
- Indien van toepassing: de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft
- De locatie en de groep/de betreffende afdeling van het Servicebureau
- Een omschrijving van de klacht

3.4 Als de klacht om een vermoeden van kindermishandeling gaat, dan treedt de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Deze klacht wordt wel geregistreerd en opgenomen in het jaarverslag.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris stuurt uw klacht voor inhoudelijke behandeling door naar de betreffende manager. Bij wie de formele klacht in behandeling wordt gegeven, hangt af van de situatie:

- Klachten over de dienstverlening/bejegening op de locaties >>> locatie-/gebiedsmanager
- Klachten over de dienstverlening/bejegening op Servicebureau >>> manager afdeling
- Klachten over gebiedsmanagers/managers Servicebureau >>> directie

4.2 U ontvangt van de klachtenfunctionaris binnen de termijn van 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

4.3 De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van uw klacht.

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

4.5 Als de klacht over gedragingen van een medewerker gaat, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure, de termijn van afhandeling en de registratie van uw klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris u hiervan op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van maximaal 6 weken afgehandeld.
- 4.7 U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 4.8 Mocht u van mening zijn dat uw klacht onvoldoende is gehoord of opgelost, dan kunt u zich wenden tot de directie van Peuter&Co. U kunt dit schriftelijk melden bij de klachtenfunctionaris via klachten@peuterenco.nl.
- 4.9 Iedereen die betrokkenheid heeft bij de klacht is naar alle partijen tot geheimhouding verplicht over de gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor alle gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Als de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan kunt u zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie als redelijkerwijs niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Peuter&Co indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 5.4 U moet de klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Peuter&Co aanhangig maken bij de Geschillencommissie.

Goed om te weten

De ouder of oudercommissie heeft altijd de mogelijkheid de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Zie voor meer informatie het reglement van de Geschillencommissie: degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf

6. Monitoring en analyse

Voor de monitoring van signalen en klachten van ouders en oudercommissies hanteren we de volgende werkwijze:

- Signalen worden door de direct leidinggevende van de locatie c.q. afdeling Servicebureau besproken met de manager c.q. directie.
- Terugkerende signalen en klachten worden geregistreerd en opgenomen in de jaarlijkse klachtenrapportage. Dit geldt ook voor de klachten die bij de Geschillencommissie zijn aangemeld.
- De klachtenrapportage wordt besproken met de oudercommissies.

7. Bekendmaking klachtenregeling

Peuter&Co brengt de klachtenregeling op passende wijze -middels de website en het ouderportaal- onder de aandacht van de ouders en oudercommissies.

8. Vaststelling en wijziging reglement

Wijzigingen van dit reglement worden vastgesteld door de directie van Peuter&Co. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met en advisering door de Oudercommissies van Peuter&Co.

9. Inwerktreding

De regeling is in werking getreden op 1 januari 2016. Een herziening van deze regeling treedt in werking op 10 - 09 - 2024 en wordt geëvalueerd vóór 01 - 09 - 2026