

peuterspeelzaal



www.peuterspeelzaal-opstapje.nl

Protocol klachtenbehandeling

Peuterspeelzaal 't Opstapje

1 januari 2020

Een klacht?

Peuterspeelzaal 't Opstapje maakt er werk van!

Inleiding

Peuterspeelzaal 't Opstapje wil een goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u het laat weten als u niet tevreden bent omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Bovendien leert de organisatie van gegronde klachten.

Wanneer er sprake is van onvrede, kan dit het beste het eerst kenbaar gemaakt worden bij de betreffende persoon of personen. Door de lijn kort te houden, is een gesprek met de betrokkenen vaak al voldoende om eventuele onduidelijkheid of miscommunicatie uit de weg te ruimen. Hiervoor is in eerste instantie de pedagogisch medewerkster en in tweede instantie de eigenaar van de peuterspeelzaal. Mocht dit gesprek onverhoopt niet tot een oplossing van de klacht leiden, dan kan er een formele klacht worden ingediend bij de eigenaar van de peuterspeelzaal, Leonie de Boer (info@peuterspeelzaal-opstapje.nl). Er wordt onderscheid gemaakt tussen een interne klachtenprocedure en een externe klachtenbehandeling. Formele klachten worden eerst ingediend volgens de interne klachtenprocedure. Na afronding van de interne procedure en het ontvangen van het schriftelijke oordeel, kan bij een niet naar tevredenheid opgeloste of afgehandelde klacht, de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang www.degeschillencommissie.nl.

1. Begripsomschrijving:

Organisatie	Peuterspeelzaal 't Opstapje
Medewerker	Leonie de Boer, Madelon van der Vossen, Irene van de Berg
De ouder/verzorger	ouder en/of verzorger van een kind die van de peuterspeelzaal gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de peuterspeelzaal.
De klager	ouder en/ of verzorger, die een klacht voorlegt aan de medewerkers en/of eigenaar van de peuterspeelzaal.
Een klacht	een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/ verzorger over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker of de eigenaar van de peuterspeelzaal. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de ouder/ verzorger van de peuterspeelzaal.
Beklaagde	degene over wiens gedraging wordt geklaagd.
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling

2. Doel

Het doel van het interne klachtenreglement is zorg te dragen voor een zorgvuldige behandeling van klachten binnen de organisatie. Een nevensdoel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

3. De reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door natuurlijke personen, te weten ouders/verzorgers van peuters op de peuterspeelzalen van de stichting. Zij kunnen ook gebruik maken van deze klachtenregeling, als het minder dan een kwartaal geleden is, dat hun kind gebruik heeft gemaakt van de peuterspeelzaal.

Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de ouder/ verzorger, wanneer de gedragingen ten opzichte van henzelf of hun kind(eren) hebben plaatsgevonden.

Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft altijd betrekking op een individuele, concrete zaak.

4. Wijze van indienen

4.1. Een officiële klacht moet schriftelijk en ondertekend worden ingediend bij de eigenaar van de peuterspeelzaal. De klacht wordt behandeld door de eigenaar van de peuterspeelzaal.

4.2. Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten.

4.3. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon
- de vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement en een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededeling wie zich aldus heeft gedragen. Een anonieme klachtbrief wordt niet in behandeling genomen.
- de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

4.4. Klachten worden niet anoniem behandeld, m.a.w. personen waar de klacht over gaat (de beklagden), worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

4.5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de eigenaar van de peuterspeelzaal.

4.6. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de eigenaar van de peuterspeelzaal bevoegd een onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

5. Onderzoek

5.1. Indien er sprake is van een klacht verplicht de organisatie zich tot het instellen van een onderzoek indien:

- de gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het beroep van de medewerker
- de klager redelijkerwijze door de gedraging geschaad of aan de andere kant getroffen kan worden geacht.
- wanneer de klacht binnen het klachtenreglement valt.

5.2. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

5.3. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan - indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan - informatie bij derden ingewonnen worden.

5.4. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.

6. Klachtenbehandeling

6.1 Binnen een week na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure.

6.2 De behandeling en afdoening van de klacht geschiedt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht.

6.3 Indien behandeling van de klacht achterwege blijft of de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ingelicht.

6.4 De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan de klager en de beklagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

7. Externe klachtencommissie

7.1 Indien de klager niet tevreden is met de beslissing die de eigenaar heeft genomen bij de behandeling van de klacht kan de klager een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

7.2 De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.
www.degeschillencommissie.nl.

7.3 Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

7.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na indienen van de klacht bij Peuterspeelzaal 't Opstapje, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.