

Klachtenreglement Speulhoes Alette te Nooitgedacht

september 2018

1. Inleiding

Speulhoes Alette wil een organisatie zijn waar de klant zich op zijn gemak voelt en tevreden is. Zij heeft een cultuur waarbinnen iedereen elkaar kan aanspreken op gedrag en op zaken die om verbetering vragen. Daarom is het belangrijk dat u als klant weet bij wie u moet zijn als u vragen, opmerkingen, gevoelens van ongenoegen of klachten heeft. Uw klachten zien wij niet alleen als een uiting van ongenoegen, maar ook als een kans om van situaties te leren en de organisatie te verbeteren!

Tijdens de dagelijkse opvang van uw kind kunnen zich voorvallen voordoen waar u het niet mee eens bent, of is het mogelijk dat er beslissingen worden genomen waar u vraagtekens bij zet. Meestal wordt in overleg met de pedagogisch medewerker en/of de houder de toedracht toegelicht en wordt er een aanvaardbare oplossing gevonden voor beide partijen. Deze klachtenprocedure is vooral bedoeld voor situaties waarbij u via de informele weg niet tot een oplossing komt en u van mening bent dat uw klacht geformaliseerd moet worden. In zo'n geval kan er door meerdere mensen naar uw klacht gekeken worden.

Speulhoes Alette maakt gebruik van een klachtenprocedure die is op te delen in twee onderdelen. Indien iemand een klacht heeft, proberen wij die normaliter in eerste instantie op te lossen middels de interne klachtenprocedure. Het interne klachtenformulier van Speulhoes Alette is op de website www.speulhoesalette.nl te vinden. Als deze geen uitkomst biedt, is er voor ouders ook de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, waar Speulhoes Alette bij is aangesloten. De klant hoeft zich niet aan bovenstaande volgorde van procedures te houden en kan ook rechtstreeks een externe procedure starten. Bij de afhandeling van eventuele klachten wordt absolute geheimhouding betracht.

Het klachtenreglement en klachtenformulieren liggen op de groep van Speulhoes Alette te Nooitgedacht. Het reglement wordt tevens beschreven op de website en kan daar gedownload worden. Het klachtenformulier kan eveneens van de website gedownload worden. Daarnaast wordt er – indien er klachten zijn behandeld – een klachtenjaarslag opgesteld dat ter inzage ligt bij Speulhoes Alette en zonodig besproken wordt met de oudercommissie en de GGD.

In hoofdstuk 1 worden de twee verschillende onderdelen van de klachtenprocedure besproken.

HOOFDSTUK 1

Interne klachtenprocedure

Indien iemand een klacht heeft, kan de interne klachtenprocedure worden gestart. Hieronder wordt uitgelegd onder welke voorwaarden dit mogelijk is en hoe deze procedure verloopt.

Niet alle klachten behoeven direct een formele (schriftelijke) procedure. Het is aan u om de klacht eerst te bespreken met de houder van Speulhoes Alette.

U kunt met de volgende klachten bij de houder van Speulhoes Alette langs gaan:

- Functioneren van de pedagogisch medewerkers en/of de kinderen
- Informatieverschaffing over het kind
- Activiteiten die er gedaan worden met de kinderen
- Hygiëne, verzorging en voeding van de kinderen
- Aanname- en plaatsingsbeleid
- Afhandeling van de financiële administratie en andere financiële zaken
- Procedures binnen een groep
- Accommodatie en spelmateriaal
- Functioneren van een van de medewerkers
- Algemeen beleid van de organisatie (o.a. Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling)

Natuurlijk kunt u ook in alle andere gevallen (direct) bij de houder terecht.

Wie kan een formele (schriftelijke) klacht indienen?

Al onze klanten kunnen een klacht indienen, of deze namens hen laten indienen indien zij worden bijgestaan. Hieronder verstaan wij ouders en/of verzorgers van de kinderen die onze kinderdagopvang bezoeken en daarvoor een plaatsingsovereenkomst met ons hebben afgesloten.

Waarover kunt u een formele (schriftelijke) klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over een handeling of beslissing van Speulhoes Alette, waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. Maar ook als u van mening bent dat Speulhoes Alette in gebreke is gebleven, kunt u een klacht indienen. Een klacht kan gaan over de verzorging, het spelmateriaal, de activiteiten, het functioneren van één van de medewerkers, de huisregels, het plaatsingsbeleid, de financiële afhandeling of de communicatie. Kortom over alle aspecten die te maken hebben met de opvang van uw kind.

Bij wie kunt u terecht met een formele (schriftelijke) klacht?

Wij verzoeken u om iedere klacht via het interne klachtenformulier in te dienen (hierdoor kan bijgehouden worden welke klachten wanneer binnenkomen). U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de houder, die voor de goede afhandeling van deze klacht zorg draagt. Het is altijd mogelijk om een kopie van de klacht naar de oudercommissie te sturen. Eenmaal per jaar worden alle klachten geïventariseerd en zo nodig besproken in de gezamenlijke vergadering van de houder en de oudercommissie. Naar aanleiding hiervan kan besloten worden om het beleid bij te stellen.

Hoe wordt de klacht afgehandeld?

Wanneer u in onderling overleg met de medewerker en de houder van Speulhoes Alette niet tot een oplossing van uw klacht bent gekomen, kunt u het interne klachtenformulier invullen (op de groep of

via de website). U kunt dit formulier sturen naar de houder, eventueel met een kopie aan de oudercommissie.

De verdere afhandeling van de klacht wordt officieel gecoördineerd door de klachtencommissie (zie hieronder). Binnen drie weken nadat de klacht ontvangen is, krijgt klager een reactie waarin staat welke formele stappen er ondernomen zullen worden om de klacht af te handelen. De houder en de oudercommissie stellen vervolgens een onafhankelijke klachtencommissie samen die de klacht (opnieuw) in behandeling zal nemen. De commissie bestaat uit minimaal 3 leden waarvan de voorzitter niet in dienst is bij de organisatie en de persoon waarover geklaagd wordt geen deel uitmaakt van de klachtencommissie. Alle gesprekken en afspraken rondom deze klachtenafhandeling worden schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd door zowel de houder als de klant.

Klachten moeten altijd vertrouwelijk behandeld worden. In de schriftelijke verslaglegging kunnen indien wenselijk de namen van betrokkenen weggelaten worden. Wanneer de klacht betrekking heeft op één van de medewerkers, dan wordt desbetreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om zelf ook een schriftelijke of mondelinge reactie te geven. In bijzijn van de houder wordt de mogelijkheid geboden om in elkaars aanwezigheid beide standpunten mondeling (of anderszins schriftelijk) toe te lichten.

Binnen vijf weken nadat de klacht ontvangen is, moeten klager, degene over wie geklaagd is en de houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het definitieve oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zullen worden ondernomen en zo ja welke. Als een termijn binnen deze regeling wordt overschreden, worden betrokkenen onder vermelding van de reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Daarnaast worden eenmaal per jaar alle klachten (indien die er zijn) geïnventariseerd, uitgewerkt in een klachtenjaarverslag en besproken in een gezamenlijke vergadering van de houder en de oudercommissie. De GGD krijgt hier een exemplaar van toegestuurd. Aan bod komen dan in elk geval het aantal klachten, de aard van de klachten en de eventuele maatregelen die daarop zijn gevolgd. Naar aanleiding van het klachtenjaarverslag kan bijvoorbeeld besloten worden om het beleid bij te stellen.

Indien de interne klachtenprocedure geen oplossing voor het geschil biedt, kan door de klant een externe procedure worden gestart bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Klachtenprocedure Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen / Klachtenloket Kinderopvang

Indien iemand een klacht heeft, die niet op informele basis of middels de interne klachtenprocedure is of kan worden opgelost, kan de klachtenprocedure van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen worden gestart. Dit moet binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij de directie is ingediend.

Hieronder wordt uitgelegd onder welke voorwaarden dit mogelijk is en hoe deze procedure verloopt.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is een onafhankelijke en deskundige commissie die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen. Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de commissie. 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, 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 de klacht
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op 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.

De Oudercommissie kan 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 sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. 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.

Voor meer informatie over de procedure van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, kunt u kijken op www.degeschillencommissie.nl. Indien wenselijk voorzien wij u van verdere informatie hieromtrent.