



# Interne Klachtenregeling 2018

## STICHTING PEUTERSPEELGROEP HEEMSTEDE

Voorweg 49  
2103 SR Heemstede  
É 023-5292321

Van der Waalslaan 33 A  
2105 TC Heemstede  
É 023-5294132

\* [info@meerlnest.nl](mailto:info@meerlnest.nl)

[www.meerlnest.nl](http://www.meerlnest.nl)

Klachtenformulier Stichting Peuterspeelgroep Heemstede ( 't Meerlnest)

Uw Naam.....  
Adres.....  
Postcode / Plaats.....  
Telefoonnummer.....

1. Wat is uw klacht?

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

2. Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

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

3. Hebt u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

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

4. Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht? ja/nee  
(doorhalen wat niet van toepassing is)

Zo ja, kunt u deze hieronder toelichten?

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

Datum..... Handtekening.....

in te vullen door Stichting Peuterspeelgroep Heemstede ( 't Meerlnest)

klachtnummer .....  
datum ontvangst .....  
bevestiging ontvangst naar klachtmelder d.d. ....  
naam bestuurslid (klachtbehandelaar) .....  
datum klacht opgelost .....

## Begripsomschrijving interne klachtenregeling klanten

Iedere klant van Stichting Peuterspeelgroep 't Meerlnest, hierna te noemen Meerlnest, heeft recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de stichting de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de peuteropvang. Deze interne klachtenregeling richt zich op het intern behandelen van klachten, d.w.z. binnen het bestuur, oudercommissie, pedagogisch medewerker en ouders/verzorgers. Mocht er behoefte zijn om de klacht bij een externe partij neer te leggen wordt verwezen naar de externe klachtenregeling van 't Meerlnest. Indien gewenst mag de klager direct gebruik maken van de externe procedure.

**Peuteropvang:** een voorziening van kinderopvang bestemd voor kinderen van 2 tot 4 jaar, waar zij minimaal een en maximaal vijf keer spelen met leeftijdsgenootjes en voorbereid worden op de basisschool. De peuteropvang eindigt maximaal op de vijfde verjaardag van het kind.

**Klant:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de peuteropvang voor de opvang van zijn of haar kinderen.

**Bestuur:** de personen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de diensten in de peuteropvang-organisatie.

**Pedagogisch medewerker:** een persoon werkzaam in de peuteropvang-organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen. Hierna te noemen PM-er.

**Oudercommissie:** bestaat uit minimaal drie ouders van kinderen die deelnemen aan de groepen van de peuteropvang.

**Klacht:** is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de medewerkers van de peuteropvang-organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de peuteropvang.

**Klager:** een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de peuteropvang-organisatie, die een klacht voorlegt aan deze organisatie.

### Toepassingsgebied

Deze interne klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van peuteropvang-organisatie en heeft betrekking op alle aspecten van de peuterspeelgroepen en dienstverlening.

## **Uitgangspunten**

### **Indiening van de klacht**

- ✓ Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.
- ✓ Een klacht kan ingediend worden door de klant.
- ✓ Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
- ✓ De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt.
- ✓ Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

### **Behandeling van de klacht**

- ✓ Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken PM-er of manager. PM-er zal het bijgevoegde klachtenformulier invullen.
- ✓ Schriftelijke klachten worden ingediend bij het bestuur.
- ✓ De klager mag altijd de klacht intrekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij het bestuur.
- ✓ Het bestuur zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan het bestuur toe te zenden.
- ✓ Het bestuur zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij het bestuur kan indienen.
- ✓ Het bestuur roept, indien zichzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.
- ✓ Indien het bestuur het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

### **Bijstand**

De klager en degene/datgene over wie/waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

### **Het verstrekken van inlichtingen**

Het bestuur kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen.

Het bestuur verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en om geheimhouding te verzekeren.

### **Inzagerecht**

Zowel de klager, de betrokken medewerker en het bestuur worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

### **Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## **Beslissing**

Het bestuur stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met redenen ingelicht.

## **Maatregelen**

Het bestuur deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokkenen met redenen ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

## **Periodieke rapportage**

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door het bestuur in een klachtendossier. Het bestuur stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de oudercommissie.

## **Interne klachtenprocedure**

De klager richt zich met de klacht bij voorkeur tot de betrokken PM-er, wanneer het gaat om het gedrag van de PM-er of om het gebeuren op de groep. De PM-er vult bij een mondelinge klacht zelf het bijgevoegde klachtenformulier in en overhandigt dit aan de manager.

Indien gewenst, mag de klacht ook rechtstreeks besproken worden met de manager. De manager bespreekt de klacht vervolgens met de PM-er. De klager mag hierbij aanwezig zijn. Indien hij niet aanwezig is, zal de klager van de manager een verslag van het gesprek ontvangen en de mogelijke oplossing horen.

Indien het een klacht betreft over verkeerde administratieve dienstverlening wordt rechtstreeks contact opgezocht met de manager.

De betrokken PM-er of de manager probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij het bestuur en informeert de manager. De manager rapporteert rechtstreeks aan het bestuur.

Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij het bestuur dient deze de klacht mondeling of schriftelijk via het klachtenformulier in bij het bestuur.

Dit kan door de klacht in een dichte envelop te doen met op de voorkant geschreven VERTROUWELIJK BESTUUR. De envelop kan aan een willekeurige PM-er overhandigd worden. Bij mondelinge toelichting kan het telefoonnummer van een bestuurslid gevonden worden op de lijst naast de telefoon. Ook kan het telefoonnummer opgevraagd worden via email: meerlnest@telfort.nl.

Het bestuur voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen.

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht geregistreerd en bewaard door het bestuur in een klachtendossier. Jaarlijks op het bestuursoverleg wordt het klachtendossier geëvalueerd en vervolgacties gepland.

## **Hulpmiddelen**

Klachtenformulier