Stichting Peuterspeelgroep Heemstede

Voorweg 49
2103 SR Heemstede
☎ 023-5292321

✉ info@meerlnest.nl

www.meerlnest.nl

Beste ouders,

Bij ’t Meerlnest vinden we het belangrijk dat u en uw kind zich prettig voelen bij onze peuteropvang. Soms kan er iets gebeuren waar u niet tevreden over bent. In dat geval kunt u altijd uw klacht bij ons neerleggen.

De meeste klachten kunnen we samen oplossen via onze **interne klachtenregeling**, waarbij ouders, Pedagogisch Medewerkers en het bestuur betrokken zijn. Wilt u liever een onafhankelijk oordeel, dan kunt u zich wenden tot de **Geschillencommissie Kinderopvang**.

In dit document leggen we beide procedures uit, zodat u weet hoe u een klacht kunt indienen en wat u van ons kunt verwachten.

Heeft u vragen of wilt u iets bespreken? Mail ons gerust via **info@meerlnest.nl**.

Het bestuur

Inhoudsopgave

Externe klachtenregeling 4

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang? 4
Kosten 4
Uw klacht indienen 4
Contact gegevens Geschillencommissie Kinderopvang 4

Interne klachtenregeling 5

Begripsomschrijving interne klachtenregeling klanten 5
Uitgangspunten 6
Indiening van de klacht 6
Behandeling van de klacht 6
Bijstand 6
Het verstrekken van inlichtingen 6
Inzagerecht 6
Geheimhouding 7
Beslissing 7
Maatregelen 7
Periodieke rapportage 7
Interne klachtenprocedure 7

Klachtenformulier 9

Externe klachtenregeling

Voor de externe klachtenregeling zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie.
Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- 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 ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen: **€ 25,00**. Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

Uw klacht indienen

Uw klacht kan ingediend worden op de website van de Geschillencommissie. Hier treft u ook informatie aan over de procedure en het reglement dat de commissie hanteert.

Contact gegevens Geschillencommissie Kinderopvang

Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoon: 070-310 53 10
www.degeschillencommissie.nl

Interne klachtenregeling

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 professional: 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.

Oudercommissie: bestaat uit minimaal twee 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 pedagogisch professional of manager. De pedagogisch professional 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 zijzelf 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 reden 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 betrokken met reden 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 pedagogisch professional, wanneer het gaat om het gedrag van de pedagogisch professional of om het gebeuren op de groep. De pedagogisch professional 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 pedagogisch professional. 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 pedagogisch professional 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 pedagogisch professional 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: info@meerlnest.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.

Klachtenformulier

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 …….