

Klachtenregeling

Peutergroep Emma

(maart 2020)

Algemeen:

Voorwoord

Als gebruiker van onze peuteropvang bent u reeds bekend met onze dienstverlening. Ondanks het zo goed mogelijk vervullen van de dienstverlening kunnen ook wel eens zaken niet naar wens verlopen.

Wij hebben daarom onze dienstverlening aangevuld met een klachtenprocedure.

De route

Onze medewerkers doen hun best om uw kind zo goed mogelijk te verzorgen op sociaal, emotioneel en lichamelijk gebied. Daarbij houden zij zo veel als mogelijk rekening met uw wensen. Toch kan het voorkomen dat er meningsverschillen bestaan over de toegepaste werkwijze. U kunt dit altijd met onze medewerkers bespreken. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Komt u er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de directie van de Emmaschool. Dit kan zowel op verzoek van de ouders/verzorgers als op verzoek van de medewerkers. Mocht die route niet tot tevredenheid leiden, dan kunt u een formele klacht indienen bij het College van bestuur van Stichting PCOHS. Dit dient schriftelijk te gebeuren. De stichting zal uw klacht zorgvuldig onderzoeken en u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.

De peuterspeelzaal heeft ook een vertrouwenspersoon: mevrouw Irene van Kesteren. Verdere informatie over deze vertrouwenspersoon vindt u in artikel 2.8 van deze regeling.

In dit reglement wordt de (interne) procedure beschreven voor het afhandelen van klachten. Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, kunnen ouders/verzorgers zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang. Voor de externe behandeling van klachten is Stichting PCOHS (verplicht) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Indien het College van bestuur van Stichting PCOHS de klacht niet binnen zes weken afhandelt of de klacht niet naar behoren afhandelt, kunnen de ouders/verzorgers hun klacht aan deze externe geschillencommissie voorleggen.

Ook hebben ouders/verzorgers in een aantal gevallen het recht om hun klacht direct aan de Geschillencommissie Kinderopvang voor te leggen.

In artikel 6 van dit reglement leest u meer over de Geschillencommissie Kinderopvang.

Door wie kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen worden ingediend door ouders, pleegouders en andere wettelijke vertegenwoordigers van kinderen die gebruik maken van Peutergroep Emma.

Kinderen kunnen dus zelf geen klacht indienen, maar wel de ouders namens hun kind.

Waarover kan worden geklaagd?

U kunt een klacht indienen over een gedraging, jegens u of uw kind, van Stichting PCOHS of van voor Stichting PCOHS of door haar tussenkomst werkzame personen. Ook kunt u een klacht indienen over de door u met Stichting PCOHS gesloten plaatsingsovereenkomst.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht indienen volgens de bijgevoegde procedure.

In de klachtenprocedure kunt u zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door iemand die u goed kent of vertrouwt.

Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Onder 'schriftelijk' wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Intrekken van de klacht

U kunt de klacht altijd intrekken.

REGLEMENT INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Peutergroep Emma

Algemeen

Wij gaan er van uit dat, als u een klacht heeft, u deze zo spoedig als mogelijk met de direct betrokkene(n) bespreekt. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Komt u er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de directie van de Emmaschool. Mocht die route niet tot tevredenheid leiden dan kunt u een formele klacht indienen bij het College van bestuur van Stichting PCOHS.

Artikel 1 - Indienen van een klacht

1.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de ouder;
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- c. zijn/haar nabestaanden;
- d. natuurlijke personen die door de ouder of zijn wettelijk vertegenwoordiger zijn gemachtigd.

1.2. Intrekken van een klacht

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

1.3. Bevoegdheid tot onderzoek na intrekking van een klacht

Bij intrekking van de klacht door de klager is het College van bestuur van Stichting PCOHS bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

1.4 Het indienen van een klacht

Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het College van bestuur van Stichting PCOHS. U kunt uw klacht per post of per mail naar Stichting PCOHS versturen (Bergse Linker Rottekade 315, 3056 LK Rotterdam, info@spcohs.nl). U kunt daarbij gebruik maken van het klachtenformulier op onze website. Dit formulier is ook verkrijgbaar bij de leidsters.

De klacht dient te zijn voorzien van een dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht te zijn ingediend, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtprocedure wordt dan afgesloten.

Artikel 2 - Behandeling van de klacht

2.1 Het College van bestuur van Stichting PCOHS draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

2.2 Het College van bestuur van Stichting PCOHS bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.

2.3 Het College van bestuur van Stichting PCOHS houdt de klager zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

2.6 Het College van bestuur van Stichting PCOHS bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig als mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt het College van bestuur van voormelde stichting de klager hiervan zo spoedig als mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

2.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

2.8 De peuterspeelzaal heeft ook een vertrouwenspersoon:

Mevrouw Irene van Kesteren is daartoe aangezocht door het College van bestuur van Stichting PCOHS. In meer delicate kwesties kunt u zich tot haar wenden. Mevrouw Van Kesteren is bereikbaar via het e-mailadres vertrouwenspersoon@pcohs.nl.

Artikel 3 - Bijstand

De klager en, in voorkomende gevallen, degene waarover wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 4 - Inwinnen van informatie

4.1 Het College van bestuur van Stichting PCOHS kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie wordt

geklaagd, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.

4.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door het College van bestuur van Stichting PCOHS. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

4.3. Het College van bestuur van Stichting PCOHS is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

Artikel 5 - Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als Stichting PCOHS worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 6 - Externe klachtenprocedure

6.1. Indien deze interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Een medewerker van het Klachtenloket zal de klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen. Ook kan de ouder een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang (www.degeschillencommissie.nl). Stichting PCOHS is hierbij (verplicht) aangesloten. De klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en partijen ontvangen een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is.

6.2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting PCOHS indient. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij een gedraging van Stichting PCOHS jegens een ouder of een kind, bij klachten over intimidatie of wanneer de ouders/verzorgers bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie Kinderopvang beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Wij zijn in dit verband verplicht u te wijzen op het geschilartikel van de Geschillencommissie Kinderopvang, welk artikel luidt als volgt:

"6. Dat de ondernemer zich committeert aan het volgende geschillenartikel:

1. *de ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.*
2. *Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: de Geschillencommissie) aanhangig te worden gemaakt.*
3. *Geschillen kunnen zowel door de ouder /oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).*
4. *Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.*
5. *De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.*
6. *Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. “.*

6.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

6.4 De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij Stichting PCOHS, aanhangig te zijn gemaakt bij de Geschillencommissie.

Artikel 7 - Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis is gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 8 - Bekendmaking klachtenregeling

Peutergroep Emma brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Artikel 9 - Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het College van bestuur van Stichting PCOHS.

Artikel 10 - Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2017 en aangepast in juni 2018 en in januari 2020. De aanpassing in juni 2018 betrof (alleen) de naamswijziging van de Geschillencommissie Kinderopvang. De aanpassing in maart 2020 betrof de wisseling van de houder en de wijziging van de vertrouwenspersoon. Voorts is, onder het kopje 'De route' op pagina 2, de volgende zin toegevoegd: *"Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, kunnen ouders/verzorgers zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang."*