**KLACHTEN EN**

**GESCHILLEN 2016**

*Waar kan ik als ouder terecht.*

**CHR. PEUTERSPEELZAAL OUDZANDBERGEN**

**HUIS TER HEIDE.**

**september 2016**

Sinds 1 januari 2016 is de peuterspeelzaal Oud Zandbergen aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het klachtenloket kinderopvang verbonden is. Voorheen was de peuterspeelzaal aangesloten bij de stichting Klachten Kamer (sKK), deze is per januari 2016 overgegaan in de **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.**

**INFORMATIE OUDERS;**

Waar kunnen ouders terecht kunnen met klachten;

Via ons krantje `het Zandlopertje, via onze website, via de informatiemappen die ter inzage liggen op de speelzaal en via opgehangen posters en flyers, laten wij weten hoe ouders hun weg kunnen vinden in het melden van problemen.

Zijn er klachten of bent u niet helemaal tevreden?

Wat kunt u doen;

Onze peuterspeelzaal staat voor goede opvang. Wij proberen er voor te zorgen dat zowel ouder als kind tevreden is. Toch kan het voorkomen dat er u ergens niet helemaal tevreden over bent. Dit kunt u ons laten weten, dan proberen wij een oplossing te vinden.

Alle klachten, ook wat betreft gedrag van leidster(s), vrijwilliger en bestuur jegens ouder(s) en/of kinderen kunnen op deze manier worden besproken met een leidster of de voorzitter van het bestuur.

Een gesprek tussen de betrokken personen helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Soms is dit niet voldoende, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij het bestuur. De klacht zal dan in behandeling worden genomen en de voorzitter zal contact met u opnemen, ook ontvangt u schriftelijk (mail) wat er door het bestuur is besloten. Deze klacht wordt uiterlijk 6 weken na indienen afgehandeld.

U wordt tijdens deze periode op de hoogte gehouden van de stappen en de termijnen waarop eventuele stappen worden gerealiseerd.

De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:

* Een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind.
* De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

**DE INTERNE KLACHTENREGELING**

Chr. Peuterspeelzaal Oud Zandbergen beschikt over een interne klachtenregeling.

Een oudercommissie kan van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat de oudercommissie heeft ten aanzien van het beleid van Oud Zandbergen.

In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

Wij vind het belangrijk om te noemen dat de oudercommissie altijd vrij is om direct haar klacht te melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een oudercommissie is niet verplicht een klacht eerst bij de medewerkers of bij het bestuur neer te leggen.

**Voor de interne klachtenregeling geldt**;

• Zit de oudercommissie ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de medewerkers besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.

Ook kan de oudercommissie schriftelijk haar ongenoegen kenbaar maken bij de houder / bestuur van de peuterspeelzaal.

Daarnaast kan de oudercommissie er voor kiezen om de klacht direct te melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

• De houder zal de klacht in behandeling nemen en naar aller tevredenheid proberen op te lossen. De oudercommissie wordt geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling.

**EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE**

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze intern kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, deze behandelt

“medezeggenschapsklachten”: klachten van de oudercommissie over de wijze waarop een organisatie met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang omgaat.

NB.

Vanaf januari 2016 is de sKK overgegaan in de **Geschillencommissie**

Dit houdt in dat er alleen bij klachten een verslag wordt gemaakt.

**OUDERS EN OF VERZORGERS**

1. De ouder / oudercommissie dient de klacht eerst bij de leidsters van de peuterspeelzaal 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 leidsters van de peuterspeelzaal indiende schriftelijk bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://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 vragen om zich binnen zes weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer zal daarbij aankondigen dat hij na het verstrijken van genoemde termijn zich vrij zal achten om verdere stappen te ondernemen.
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](http://www.degeschillencommissie.nl) of via telefoonnummer 0900-0400034

**Interne klachtenprocedure voor ouders/verzorgers**

U maakt als ouder/verzorger gebruik van de peuterspeelzaal. De leidsters doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die opvang niet tevreden bent of klachten heeft, zijn de leidsters graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

**Klacht**

Een klacht kunt u schriftelijk indienen.

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind

- klachten over de verzorging van uw kind

- klachten over het aanbod en/of pedagogisch handelen

- klachten over het niet nakomen van afspraken

- klachten over pedagogisch medewerker(s)

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geeft u dan aan:

* wat is de reden van de klacht
* waarover of over wie u een klacht wilt indienen
* wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
* wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

**Interne klachtenprocedure**

1. U richt zich met uw klacht zo mogelijk eerst tot de betrokken leidsters. De betreffende leidsters proberen de klacht in overleg met u op te lossen. In eerste instantie kan het probleem mondeling aangekaart worden, is het niet direct oplosbaar dan wordt er gevraagd om een schriftelijk toelichting.

2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de oudercommissie, deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokkene op te lossen. En indien nodig kunt u zich richten tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzaal. [**www.degeschillencommissie.nl**](http://www.degeschillencommissie.nl)

3. Als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de leidsters wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk, bijvoorbeeld via de mail, indienen bij het Bestuur van de peuterspeelzaal. [**ischorea@adventist.nl**](mailto:ischorea@adventist.nl)

**Het behandelen van klachten:**

Alle klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld en afgehandeld.

- Bij het onderzoek naar klachten wordt gebruik gemaakt van hoor en

wederhoor.

- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

- Mondelinge klachten worden binnen één week afgehandeld.

- Schriftelijke klachten worden binnen één week bevestigd. Binnen twee

weken wordt de afhandelingstermijn bekendgemaakt.

- Binnen 6 weken wordt de schriftelijke klacht afgehandeld.

**Externe klachtenprocedure**

Conform de Wet Geschillencommissie zijn wij als organisatie verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Wij zijn als organisatie aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waar tevens het Klachtenloket Kinderopvang aan verbonden is.

**Stappenplan van behandeling klachten:**

* Klacht komt binnen (bij houder), mondeling
* Ouder wordt verzocht klacht schriftelijk in te dienen
* Klacht wordt onderling door leidsters besproken en zorgvuldig onderzocht (zo nodig wordt het bestuur/oudercommissie ingeschakeld)
* Ouder (klager) wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling
* Klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld (binnen 6 weken)
* De ouder krijgt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel;

In dit oordeel stelt de houder een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.