

# PROTOCOL KLACHTENPROCEDURE PEUTERSPEELZAAL HANNIE SCHAFT



**Wat te doen als een ouder niet tevreden is....**

## **Informatie over de klachtenbehandeling bij peuterspeelzaal Hannie Schaft**

### **Inleiding**

Peuterspeelzaal Hannie Schaft wil een organisatie zijn waar de ouder en het kind zich op zijn gemak voelt en tevreden is. De peuterspeelzaal heeft een cultuur waarbinnen iedereen elkaar kan aanspreken op gedrag en op zaken die om verbetering vragen. Daarom is het belangrijk dat u als ouder weet bij wie u moet zijn als u vragen, opmerkingen, gevoelens van ongenoegen of klachten heeft.

Tijdens de dagelijkse opvang van uw kind kunnen zich voorvallen voordoen waar u het niet mee eens bent, of worden er beslissingen genomen waar u vraagtekens bij zet. Meestal wordt in overleg met de pedagogisch medewerkers en/of directie de juiste toedracht toegelicht en wordt er een aanvaardbare oplossing gevonden voor uw vragen.

Deze klachtenprocedure is vooral bedoeld, wanneer u via de informele weg niet tot een oplossing komt en u van mening bent dat uw klacht geformaliseerd moet worden, zodat er door meerderen naar uw klacht gekeken wordt. Uw klachten zien wij niet alleen als een uiting van ongenoegen, maar als een kans om te leren en te vernieuwen en/of te verbeteren van de organisatie. Alle klachten die worden ingediend via het interne klachtenformulier zullen behandeld worden door de directeur. Zij treft een regeling voor de afhandeling van de klachten aangaande een gedraging van alle medewerkers inclusief leidinggevende naar het kind of de ouder.

Naast de interne klachtenprocedure is peuterspeelzaal Hannie Schaft ook verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang. Van deze klachtenprocedure kan men gebruik maken wanneer er binnen de organisatie geen oplossing gevonden kan worden voor de ontstane meningsverschillen.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Al onze klanten kunnen een klacht indienen. Hieronder verstaan wij ouders en of verzorgers van de kinderen die peuterspeelzaal Hannie Schaft bezoeken.

### **Waarover kan ik een klacht indienen?**

Iedereen kan een klacht indienen over een handeling of beslissing van de peuterspeelzaal, waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. Maar ook als u van mening bent dat de peuterspeelzaal in gebreke is gebleven, kunt u een klacht indienen.

Een klacht kan gaan over de verzorging, het spelmateriaal, de activiteiten, het functioneren van een van de medewerkers, de huisregels, het plaatsingsbeleid, de financiële afhandeling, of de communicatie. Ook kan er een klacht zijn over de gesloten overeenkomst tussen de houder van de peuterspeelzaal en de ouders. Kortom over alle aspecten die te maken hebben met de opvang van uw kind.

### **Bij wie kan ik terecht met een klacht?**

Wij verzoeken u om uw klacht eerst te bespreken met de betrokken pedagogische medewerker. Mocht u niet tot een oplossing komen met de pedagogische medewerker, zullen we als vervolgstap een gesprek aangaan met zowel de pedagogische medewerker als de directie. Mocht dit gesprek niet tot de oplossing komen die u had verwacht, verzoeken wij u via het klachtenformulier uw klacht schriftelijk in te dienen. Zodat we voor een goede afhandeling van deze klacht kunnen zorgdragen. Op deze wijze kunnen wij garant staan voor een goede afhandeling van uw klacht. Het klachtenformulier is verkrijgbaar bij de directie.

Niet alle klachten behoeven een formele schriftelijke procedure. Het is aan u om eerst de klacht te bespreken met de betrokken medewerker. Wij adviseren u met de volgende klachten bij desbetreffende medewerker langs te gaan;

### **Bij de groepsleiding kunt u terecht met de volgende klachten:**

- functioneren van de pedagogisch medewerksters en of de kinderen
- informatieverschaffing over het kind
- activiteiten die er gedaan worden met de kinderen
- hygiëne en verzorging van de kinderen
- accommodatie en spelmateriaal

### **Bij de leidinggevende (directeur) kunt u terecht met de volgende klachten:**

- procedures binnen een groep
- functioneren van een van de medewerkers
- aanname en plaatsingsbeleid
- financiële zaken
- algemeen beleid van de organisatie

### **Hoe wordt de klacht afgehandeld?**

Wanneer u in onderling overleg met de medewerker van peuterspeelzaal Hannie Schaft niet tot een oplossing van uw klacht bent gekomen, kunt u het klachtenformulier invullen. De klacht komt dan binnen bij de leidinggevende die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure zal bewaken.

## **De interne klachtenprocedure na het indienen van de schriftelijke klacht:**

1. De leidinggevende ontvangt de klacht en in eerste instantie coördineert de leidinggevende de afhandeling van de klacht. Indien de afhandeling van de klacht wordt overgedragen aan een medewerker dient de behandelaar van de klacht de leidinggevende gedurende het proces op de hoogte te houden.
2. De behandelaar van de klacht gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet naar tevredenheid opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
3. De behandelaar van de klacht bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. Deze schriftelijke vastlegging van de klacht wordt door beide partijen geaccordeerd. In de brief staat welke maatregelen er genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:
  - Korte weergave van het gesprek;
  - Dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
  - De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft. De behandelaar geeft na het verstrijken van de termijn aan welke maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de behandelaar de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is. Een kopie van de brief wordt verzonden naar de leidinggevende ten behoeve van de registratie.
4. Indien de klacht niet door de leidinggevende zelf is afgehandeld controleert zij of de afhandeling van de klacht goed is verlopen.
5. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld worden doorverwezen naar de externe klachtenprocedure.
6. De leidinggevende koppelt de klacht en de afhandeling terug op de medewerkers in een teamvergadering waar met elkaar afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan de orde komen.
7. De leidinggevende maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele verbeteracties kunnen worden ingezet. Dit wordt dan vastgelegd in het klachtenjaarverslag. Tevens kan worden besloten om het beleid bij te stellen.
8. De afhandeling van een klacht betreft maximaal 6 weken.

## **Externe klachtenprocedure**

Bent u niet tevreden over de beslissing over uw klacht, dan kunt u terecht bij

### **De Geschillencommissie Kinderopvang**

Het kan voorkomen dat u behoefte heeft om uw klacht bij een externe instelling neer te leggen voor een uitspraak of advies. Deze commissie geeft de mogelijkheid aan ouders en kinderdagverblijven om een klacht in te dienen.

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke en deskundige commissie die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolsopvang, en peuterspeelzalen.

Meer informatie en de contactgegevens vindt u op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)