

# Klachtenregeling

Peuterspeelzalen van de SPCP Nunspeet



Januari 2021

## **Inleiding**

In het geval ouders/ verzorgers klachten hebben over de geboden diensten door onze peuterspeelzalen is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde voor degene met een klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor de peuterspeelzaal. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kunnen we wellicht onze kwaliteit verbeteren.

In dit reglement wordt de procedure beschreven voor het afhandelen van klachten.

## **Reglement interne klachtenprocedure**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

- 1.1 Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen (SPCP) is een rechtspersoon die in organisatorisch verband voorzieningen in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 jaar tot 4 jaar en 3 maanden in de vorm van peuterspeelzalen.
- 1.2 Bestuur: de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van de SPCP.
- 1.3 Coördinator: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft aan het peuterwerk van de SPCP.
- 1.4 Peuterleidster: persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft aan één van de zalen van de SPCP.
- 1.5 Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden is aan de SPCP, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de SPCP. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de SPCP als aangeklaagde persoon beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.6 Geledingen: de lagen binnen de SPCP waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend, van hoog naar laag: bestuur, coördinator en peuterleidsters/ medewerkers.
- 1.7 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (eventueel): De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen werkt voor de aangesloten organisaties. Deze commissie kan worden ingeschakeld door de ouders/ verzorgers van aangesloten organisaties.
- 1.8 Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van diensten van de SPCP.
- 1.9 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de SPCP, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de SPCP.
- 1.10 Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de SPCP of een medewerker van de SPCP. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde SPCP in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de SPCP die de peuterspeelzalen betreffen.

## **Artikel 2 Indienen van een klacht**

- 2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
  - De klant, d.w.z. ouders of verzorgers.
  - Zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.
  - Zijn of haar nabestaanden
  - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is het bestuur van de SPCP bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen de SPCP in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de SPCP. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.
  - 2.4.1 Bij de peuterleidster in te dienen klachten betreffen:
    - De kinderen.
    - Accommodatie en activiteitenprogramma.
    - Hygiëne.
  - 2.4.2 Bij de coördinator in te dienen klachten betreffen:
    - Procedures binnen een groep.
    - Het functioneren van medewerkers.
    - Aanname- en plaatsingsbeleid aangaande de peuterspeelzalen.
    - Openingstijden.
    - Algemeen beleid aangaande de peuterspeelzalen.
    - De nota's.
    - De tarieven.
- 2.5 Bij het bestuur kunnen alle klachten worden ingediend die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleding en klachten over de coördinator.

***Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling in werking!***

## **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg van een hogere geleding binnen de SPCP.
- 3.2 Een en ander is afhankelijk van de aard van de klacht. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.3 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage. Ten behoeve van de SPCP en de klager. Met uitzondering van klachten betreffende de coördinator wordt deze schriftelijke rapportage altijd toegezonden aan de coördinator die voor archivering van de rapportage zorg draagt.
- 3.4 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste drie weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste drie weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen van de SPCP bedraagt daarbij drie maal drie weken. De SPCP draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hoger geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De drie weken tijd die de SPCP heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van negen weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

- 3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar standpunt toe te lichten.
- 3.6 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.7 De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en de SPCP stelt de klager een klachtenformulier en reglement ter beschikking. Zie hiervoor ook [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

#### **Artikel 4 Bijstand**

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

#### **Artikel 5 Inwinnen van inlichtingen**

- 5.1 Het bestuur, de coördinator kunnen ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Betrokkenen dienen te allen tijde schriftelijk op de hoogte gesteld te worden, en om toestemming te worden gevraagd indien het inwinnen van informatie hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door degene die deze informatie inwint. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 5.3 Degene die informatie inwint is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

#### **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **Artikel 7 Beslissing Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen**

Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen stelt klager binnen drie weken na indiening van de klacht schriftelijk, eventueel ook mondeling, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De SPCP deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Indien de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, wordt door degene die de klacht heeft behandeld na drie maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 8 Geheimhouding**

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

### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

### **Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen.

### **Artikel 11 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking per 1 januari 2021.