



Klachtenreglement Stichting Weesper Peuterklassen

Inleiding

Stichting Weesper Peuterklassen bestaande uit peuteropvanglocaties **Onder Moeders Paraplu** en **de Regenboog** heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris binnen het Bestuur, te weten Marian Nijsen. Zij is te bereiken per e-mail: marian.swp@gmail.com.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

Definities:

Organisatie:	Stichting Weesper Peuterklassen bestaande uit peuteropvang locaties Onder Moeders Paraplu en de Regenboog (hierna “SWP”)
Bestuur:	de wettelijke vertegenwoordiging van SWP
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij SWP

Klachtenfunctionaris:	De persoon binnen het Bestuur bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van het Bestuur.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

U heeft een klacht, wat kunt u doen?

Als u als ouder een klacht heeft over bijvoorbeeld de dienstverlening van de SWP, de opvang van uw kind of over het contact wat u hebt gehad met SWP of een van onze medewerkers dan gaat SWP ervan uit dat deze klacht van de ouder zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het eerste aanspreekpunt voor de ouder met klacht is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kunt u terecht bij Marian Nijsen en kan de klacht worden besproken. Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

Hoe kunt u als ouder een klacht indienen?

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend dat kan per brief of per e-mail. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager,

eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

Wat gebeurt er met uw klacht als de klacht is ingediend?

- Marian Nijsen draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- Zij bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- Marian Nijsen bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt Marian Nijsen de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft u als ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de SWP indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij SWP, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.