



STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN.

KLACHTENVERSLAG 2016.

Voor klachten gelden een aantal aparte trajecten binnen onze organisatie. Met de regelingen wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee zowel het belang van de betrokkenen wordt gediend, als het belang van de organisatie.

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De ouders worden hiervan via het informatieboekje en de website www.scohpeuterspeelzalen.nl op de hoogte gesteld.

Melden van een klacht door de ouders.

Als ouders nog steeds een geschil ervaren na het doorlopen van de **interne klachtenprocedure (1A)**, dan kunnen zij het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling en mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als:

- SPCP niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en SPCP niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de behandeling van een klacht.
- De SPCP geen adequate interne klachtenregeling heeft.

Een klacht van ouders dient eerst via de interne klachtenprocedure te worden behandeld. Indien de klacht niet tot een voor de ouders bevredigende oplossing leidt, kunnen de ouders het geschil **binnen** 12 maanden na de datum waarop klacht schriftelijk bij SPCP is ingediend voorleggen aan de Geschillencommissie.

Ouders mogen direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid niet van de ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de SPCP. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Het indienen gaat via de website van de Geschillencommissie:

www.degeschillencommissie.nl

of

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Melden van een geschil vanuit de 2-12 Raad/Oudercommissie.

De 2-12 Raad/Oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de SPCP in redelijkheid heeft gehandeld.

Geschil indienen door de SPCP.

Indien de SPCP (het College van Bestuur) een geschil aanhangig wil maken, moet de ouder en/of de 2-12 Raad/Oudercommissie hiermee altijd instemmen. Het College van Bestuur vraagt dan schriftelijk of in andere passende vorm binnen 5 weken aan de ouder en/of de 2-12 Raad/Oudercommissie in te stemmen met het aanhangig maken van het geschil bij de Geschillencommissie. Het College van Bestuur dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Uitspraak Geschillencommissie.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de hierboven genoemde website. Het reglement van de Geschillencommissie is als bijlage bijgevoegd.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissies als SPCP.

In dit verslagjaar 2016 zijn door de Geschillencommissie geen klachten ontvangen.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE.

Eerste stap: klacht bij de manager.

Ouders met klachten richten zich in eerste instantie tot de betreffende leidster en of locatie. Indien een ouder niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan deze zich wenden tot de manager van de peuterspeelzaal of een directeur van een basisschool. De directeur van een basisschool stelt direct de manager van de peuterspeelzaal op de hoogte van deze klacht. Er worden afspraken gemaakt over de afhandeling van de klacht in het vervolgtraject, zoals hierna beschreven. De manager van de peuterspeelzaal zal samen met de leidster(s) van de groep op welke de klacht betrekking heeft in gesprek gaan met de ouder. In dit gesprek wordt gekeken hoe de klacht is ontstaan en waar de oplossing ligt. De intentie is om op korte termijn een oplossing te vinden en die ook te realiseren zodat de klacht wordt weggenomen. Binnen een week moet dit gesprek plaatsvinden.

In dit verslagjaar zijn de volgende klachten ingediend bij de manager en/of de directeur van de bijbehorende basisschool:

- ***April 2016.***

Klachten: Een klacht van een ouder tegen een medewerker van een peuterspeelzaal.

Afhandeling: Er heeft een gesprek plaatsgevonden op het Stafbureau in aanwezigheid van de ouder, de manager Peuterspeelzalen en de sectordirecteur Peuterspeelzalen. Naar aanleiding van het gesprek heeft er een anonieme adviesmelding plaatsgevonden door SPCP bij Veilig Thuis. De klacht was hiermee afgerond.

Tweede stap: klacht bij het College van Bestuur.

Is een ouder na dit gesprek niet tevreden dan kan de ouder een klacht indienen bij de voorzitter van het College van Bestuur.

Wordt een klacht naar het College van Bestuur gezonden, dan zal diegene die de klacht heeft ingediend zo snel mogelijk worden uitgenodigd voor een gesprek met het College van Bestuur. Het College van Bestuur bepaalt wie hierbij aanwezig is. De inzet van het gesprek is om diegene die de klacht heeft ingediend te horen en de klacht weg te nemen door waar mogelijk tot een oplossing te komen. Er wordt een kort verslag gemaakt van de klacht en de stappen die zijn ondernomen om tot een oplossing te komen. Dit verslag wordt opgenomen in het klachtendossier.

Ook bij de oudercommissie kan een klacht worden ingediend.

In het vorige verslagjaar 2016 is er geen klacht ingediend bij de geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Protocol Inspraakbus.

Op elke peuterspeelzaal hangt er een inspraakbus. Door middel van een formulier die bij de bus hangt of ligt kunnen ouders hun mening, klacht, idee of compliment in de inspraakbus stoppen. Twee maal per jaar wordt de inspraakbus door de coördinator van de peuterspeelzaal geopend, namelijk in november en in mei van elk schooljaar.

De ouders zijn hiervan via het informatieboekje op de hoogte gesteld.

De ingediende formulieren met een mening en/of een klacht worden gebundeld door de coördinator en toegezonden aan de betrokken manager op het stafbureau. Het formulier wordt voorzien van commentaar van de peuterspeelzaal. De betreffende ouders krijgen dan een officiële reactie van de manager uiteraard in overleg met de peuterspeelzaal. Zo nodig wordt ook de directeur van de bijbehorende basisschool hiervan op de hoogte gesteld.

De ingediende formulieren met ideeën en complimenten kunnen op de peuterspeelzaal zelf worden afgehandeld. Het is altijd mogelijk om ook het stafbureau hiervan op de hoogte te stellen.

In dit verslagjaar 2016 zijn er geen klachten van de ouders via deze inspraakbus ontvangen.

Vertrouwenspersoon.

Het College van Bestuur heeft binnen onze stichting een onafhankelijke Vertrouwenspersoon benoemd.

De Vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle ouders en personeel op de peuterspeelzaal.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.

De Vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of diegene die de klacht heeft ingediend, getracht heeft de problemen met manager op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De Vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het College van Bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de Vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de Vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het College van Bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

In het verslagjaar 2016 zijn geen klachten via de vertrouwenspersoon binnen gekomen.