

Klachtenregeling SPCP

Inleiding

SCOH Peuteropvang (Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen) is een organisatie die de kwaliteit een hoge prioriteit geeft. De veiligheid en de ontwikkeling van het kind staat centraal. De medewerkers handelen hier ook naar in hun dagelijks werk. Toch kan het misgaan, want peuteropvang is mensenwerk. Als we te kortschieten in het dagelijks werk of in de organisatie van de peuterschool, is het belangrijk dit van de ouders en medewerkers te horen. Hiervan kan de organisatie immers leren. Daarom is een interne- en externe klachtenregeling ontwikkeld met diverse mogelijkheden, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd.

Met de regelingen wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee zowel het belang van de betrokkenen wordt gediend, als het belang van de peuterschool.

Basisschool 2-12

SCOH Peuteropvang werkt nauw samen met Stichting Christelijk Onderwijs Haaglanden (SCOH). Beide organisaties vallen onder hetzelfde bestuur. De peuterscholen vormen met de basisschool waarmee zij samenwerken een Basisschool 2-12. Dit betekent dat we een nauwe samenwerking hebben op onderwijskundig, pedagogisch en organisatorisch gebied, waarbij de directeur verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing.

Interne klachtenregeling

KLACHTENPROCEDURE

Eerste stap: klacht bij de directeur/stafmedewerker Onderwijs Peuterscholen

Ouders met klachten richten zich in eerste instantie tot de betreffende pedagogisch medewerker (pm-er) en/of coördinator van de peuterschool. De betrokken medewerker en/of coördinator gaat zo

snel mogelijk met de ouders in gesprek over de klacht. Eventuele afspraken die in het gesprek worden gemaakt, worden vastgelegd en opgenomen in het kinddossier.

Indien een ouder niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan deze zich wenden tot de leidinggevende, te weten de directeur van basisschool 2-12 of de stafmedewerker Onderwijs Peuterscholen. Dit kan schriftelijk of door het direct maken van een afspraak. Hierbij is zo nodig ook de pm-er(s) aanwezig van de groep, op welke de klacht betrekking heeft. De intentie is om op korte termijn een oplossing te vinden, zodat de klacht wordt weggenomen. De afspraken met de ouder zullen schriftelijk worden vastgelegd.

De ouder dient de klacht schriftelijk in. Uiterlijk 5 dagen na het indienen van de klacht, ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging. Daarin staat vermeld hoe en wanneer er verder op de klacht zal worden gereageerd. De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling. Het uitgangspunt is uiterlijk binnen 6 weken na schriftelijke indiening, de klacht af te handelen. De ouder ontvangt schriftelijk en met redenen onderbouwd, een oordeel op de klacht. In dit bericht zal een termijn worden gesteld waarbinnen de eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Eventuele afspraken die worden gemaakt, worden ook weer vastgelegd en opgenomen in het kinddossier.

Tweede stap: klacht bij het College van Bestuur

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan de ouder schriftelijk een klacht indienen bij de voorzitter van het College van Bestuur. De ouder zal dan zo snel mogelijk worden uitgenodigd voor een gesprek met het College van Bestuur. Het College van Bestuur bepaalt wie hierbij aanwezig is. De insteek van het gesprek is om de ouder te horen en de klacht weg te nemen en daar 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.

Externe klachtenregeling

A. Vertrouwenspersoon

Het College van Bestuur heeft binnen onze stichting een onafhankelijke vertrouwenspersoon benoemd. De vertrouwenspersoon is dezelfde persoon als die van Stichting Christelijk Onderwijs Haaglanden.

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle ouders en personeel op de peuterschool.

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 degene die de klacht heeft ingediend, getracht heeft de problemen met de leidinggevende op te lossen en ook of de klacht bij het College van Bestuur is ingediend. 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, een klacht ook rechtstreeks bij de Geschillencommissie in te dienen, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. De vertrouwenspersoon kan de klager verwijzen, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen heeft, doch hem/haar geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur en de Geschillencommissie. Ten slotte vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. De vertrouwenspersoon geeft verder gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur.

De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij, in die hoedanigheid, verneemt. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

B. Geschillencommissie kinderopvang

SCOH Peuteropvang is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna te noemen Geschillencommissie). Informatie hierover is op de website terug te vinden.

Melden van een klacht door de ouders

Als ouders nog steeds een geschil ervaren na het doorlopen van de **interne klachtenprocedure**, 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:

- SCOH Peuteropvang niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en SCOH Peuteropvang het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de behandeling van een klacht;
- SCOH Peuteropvang 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 SCOH Peuteropvang is ingediend, voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

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 SCOH Peuteropvang. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn 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 SCOH Peuteropvang in redelijkheid heeft gehandeld.

Geschil indienen door de SPCP

Indien SCOH Peuteropvang (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.

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