

Klachtenregeling SPCP

Inleiding

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen (SPCP) 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 het peuterspeelzaalwerk is mensenwerk. Als we tekortschieten in het dagelijks werk of in de organisatie van het peuterspeelzaalwerk, 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 peuterspeelzaal.

Basisschool 2-12.

SPCP werkt nauw samen met Stichting Christelijk Onderwijs Haaglanden (SCOH). Beide organisaties vallen onder hetzelfde bestuur. In de komende jaren gaat SPCP de samenwerking intensiveren. De peuterspeelzalen zullen met de basisschool waarmee zij samenwerken nauwer gaan samenwerken op onderwijskundig, pedagogische en organisatorisch gebied, waarbij de directeur verantwoordelijk wordt voor de dagelijkse aansturing. We noemen dit dan een Basisschool 2-12.

De onderstaande stappen zijn beschreven voor de peuterspeelzalen, die samen met de school een Basisschool 2-12 vormen en de peuterspeelzalen die dat nog niet zijn en vallen onder de manager Peuterspeelzalen.

I. Interne klachtenregeling

A. Klachtenprocedure

Eerste stap: klacht bij de directeur/manager.

Ouders met klachten richten zich in eerste instantie tot de betreffende leidster en/of coördinator van de peuterspeelzaal. De betrokken leidster 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 manager van de peuterspeelzaal.

Er worden afspraken gemaakt over de afhandeling van de klacht in het vervolgtraject, zoals hierna beschreven. De directeur van de basisschool 2-12 of de manager van de peuterspeelzaal zal binnen een week aan de ouder laten weten op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Dit kan schriftelijk of door het maken van een afspraak. Hierbij is zo nodig ook de leidster(s) aanwezig van de groep, op welke de klacht betrekking heeft.

[Geef tekst op]

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.

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 degene 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 degene die de klacht heeft ingediend 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.

B. Inspraakbus

Op elke peuterspeelzaal hangt 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 worden gebundeld door de coördinator en toegezonden aan het stafbureau. Het formulier wordt voorzien van commentaar van de peuterspeelzaal. De betreffende ouders krijgen dan een officiële reactie van de betrokken directeur of manager uiteraard in overleg met de peuterspeelzaal.

II. 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 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 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,

[Geef tekst op]

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 en peuterspeelzalen

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna te noemen Geschillencommissie).

De ouders worden hiervan via het informatieboekje op de hoogte gesteld. Informatie staat hierover ook op de website.

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

[Geef tekst op]

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.

[Geef tekst op]