



FOKKE & SUKKE
STAAAN OPEN VOOR AL UW KLACHTEN EN/OF SUGGESTIES



Klachtenregeling

Voor

*Individuele klacht van een ouder
Klacht van de oudercommissie*

Inleiding.

Natuurlijk proberen we bij Spelerij Maatjes alles goed te doen. Maar alles goed doen lukt niet altijd.

We kennen vanuit Spelerij Maatjes een open communicatie met zowel ouders als oudercommissie. Eén van de belangrijkste doelstellingen binnen het beleid van de Spelerij is dat medewerkers gastheer en gastvrouw dienen te zijn van zowel de ouders als de kinderen. Daar hoort ook een open en eerlijke communicatie bij met de ouders.

Maar hoe goed je het ook probeert te doen, het kan altijd zijn dat een individuele ouder of de oudercommissie desondanks een klacht heeft.

Het is daarom goed om een klachtenregeling te hebben, zodat ouders weten waar ze (zo nodig) op terug kunnen vallen in geval van een klacht.

Wijk bij Duurstede, geactualiseerd augustus 2019

Todd de Munnik,

Directeur Spelerij Maatjes

De Klachtregeling voor individuele klachten van een ouder

U heeft een klacht

Als u als ouder een klacht heeft over de wijze waarop uw kind binnen Spelerij Maatjes wordt begeleid en ondersteund rondom de activiteiten, dan wel over de werkwijze of aanpak van Spelerij Maatjes, dan horen wij dit graag!

U kunt dit rechtstreeks aangeven bij één van de medewerkers van Spelerij Maatjes: de pedagogisch medewerker. U kunt uw klacht ook rechtstreeks bij de directeur van Spelerij Maatjes indienen.

Wij streven er naar om in gezamenlijk overleg tot een voor ieder bevredigende oplossing te komen.



De officiële procedure

Om een klacht in te dienen bij de directie van Spelerij Maatjes kunt u de volgende stappen zetten:

- U dient uw klacht duidelijk, concreet en onderbouwd op papier zetten.
- U dient daarbij alle relevante informatie mee te nemen.
- Bij ontvangst van de klacht bij de directie, krijgt klager een ontvangstbevestiging.
- Hierin is vermeld dat de klacht in goede orde is ontvangen en dat er binnen 2 weken een reactie zal volgen op de klacht.
- Het kan ook zijn dat de directie meer informatie nodig heeft, deze zal daar dan om verzoeken.
- Als de complete informatie rondom de klacht is vastgesteld, krijgt de klager een bericht.
- Dan begint het proces van hoor- en wederhoor.
- Hierbij zal in overleg met de klager een neutrale mediator worden ingezet, bijv. de voorzitter van de Oudercommissie.
- De procedure wordt afgesloten met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden.
- Naar aanleiding van dit proces zal de directie een advies worden voorgelegd.
- Dit advies is niet bindend.
- De directie geeft vervolgens binnen een maand zijn besluit, met duidelijke argumenten voor het genomen besluit.
- Mocht de klager zich niet kunnen vinden in het besluit, dan kan de klager zijn of haar klacht eerst voorleggen aan het **Klachtenloket Kinderopvang** of direct aan de **Geschillencommissie**.

Eventuele vervolprocedure:

1) **Het Klachtenloket Kinderopvang** (www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders)

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

2) **Geschillencommissie** (www.geschillencommissiekinderopvang.nl)

Om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie dient u de volgende stappen zetten:

- U dient uw klacht duidelijk, concreet en onderbouwd op papier zetten.
- U dient daarbij alle relevante informatie mee te nemen.
- Bij ontvangst van de klacht bij de Geschillencommissie, krijgen klager en aangeklaagde organisatie een ontvangstbevestiging.
- Hierin is vermeld dat de klacht is door gestuurd naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter van de Geschillencommissie.
- Deze gaan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden.
- Het kan ook zijn dat zij meer informatie nodig hebben, dan wel aangeven welk deel van de klacht ontvankelijk is.
- Als dit is vastgesteld, dan krijgen zowel de klager als aangeklaagde organisatie bericht.
- Dan begint het proces van hoor- en wederhoor.
- De procedure kan worden afgesloten met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden.
- Hierna brengt de klachtencommissie een schriftelijk advies uit.
- De uitspraak van de commissie is dus niet bindend.
- Het betreft een advies aan de aangeklaagde instelling; Spelerij Maatjes
- Binnen een maand laat de directeur van Spelerij Maatjes weten wat hij met het advies van de Geschillencommissie gaat doen.



De klachtenregeling voor de Oudercommissie

De oudercommissie heeft een klacht.

In de Wet op de Kinderopvang is bepaald dat alle organisaties voor kinderopvang een Oudercommissie (OC) dienen te hebben.

Via de OC kunnen ouders op basis van een reglement oudercommissie, invloed hebben op de kwaliteit van de opvang bij Spelerij Maatjes.

Sinds 2008 is er een klachtenregeling van kracht voor behandeling van klachten van de oudercommissie. De klacht vanuit de OC wordt eerst voorgelegd aan de directie van Spelerij Maatjes. Wanneer een klacht van de OC niet op bevredigende wijze wordt opgepakt en afgehandeld, dan kan de OC gebruik maken van een externe klachtenregeling via de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie Kinderopvang

Spelerij Maatjes is voor de klachtenregeling OC aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie is sinds 1 januari 2016 is de officiële klachtencommissie voor de OC van Spelerij Maatjes.

Een korte omschrijving van de procedure/ werkwijze:

- De OC levert schriftelijk een klacht in met alle daarbij behorende documenten en gegevens, inclusief het reglement van de OC. Dit moet worden verzonden naar:
Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
- Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht per ommekeer aan de klager en de organisatie.
- De ambtelijk secretaris ontvangt de klacht met alle bijlagen en beoordeelt of het verzoek al dan niet ontvankelijk is en treedt hierover in overleg met de voorzitter van de klachtenkamer commissie.
- Bij een niet ontvankelijk verklaring deelt de ambtelijk secretaris dit mee aan de klager en de organisatie.
- Bij een ontvankelijk verklaring krijgen beide partijen bericht en wordt Spelerij Maatjes gevraagd een schriftelijke reactie in te dienen.
- Aan beide partijen wordt een schriftelijke verklaring gevraagd, waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de klachtenkamer bij wijze van bindende uitspraak zal opvolgen.
- De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen zoals genoemd in het reglement en draagt zorg voor de noodzakelijke correspondentie met partijen om de uitwisseling van stukken en standpunten te bewerkstelligen.