

Klachtenreglement

Het Peuterhuis



Inleiding

Het Peuterhuis 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 bij de directie van Het Peuterhuis per mail: info@peuterhuis.nl.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachten Loket, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat Het Peuterhuis ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de juffie op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder / directrice. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

1. Een klacht dient schriftelijk (via info@peuterhuis.nl) te worden ingediend via het klachtenformulier, die te vinden is in de map in de garderobe bij houder / directrice van Het Peuterhuis.
Houder / directrice is verantwoordelijk voor een tijdige reactie (binnen een week) en een korte schriftelijke rapportage over de aard van de klacht
2. 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

1. De houder / directrice draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De houder / directrice houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
3. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
4. Indien de klacht gedragingen van een juffie betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De houder / directrice 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 de houder / directrice de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
6. De klager ontvangt een schriftelijke rapportage over de aard van de klacht, het overleg / gesprek daarover en het besluit hoe verder te handelen. Iedere klacht wordt zo geregistreerd EN de maatregelen ter verbetering. Deze rapportage gaat zowel naar de klager als naar het bestuur van Stichting Het Peuterhuis.

4. Externe klachtafhandeling

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
2. 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 houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.