Klachten en conflicten bij de Peuterspeelzaal

**-Intern klagen**

**-Extern klagen 1. Klachtenloket Kinderopvang**

**2. Geschillencommissie Kinderopvang**

**-Klacht melden bij GGD**

**-Klachten van Oudercommissie**

**-Klachtenverslag**

**Intern klagen**

Als peuterspeelzaal ’t Boskaboutertje doen wij er alles aan om goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over onze peuterspeelzaal. Heeft u een klacht dan moet u deze eerst intern voorleggen. Bespreek het met de verantwoordelijke persoon op de speelzaal. Wanneer we er samen niet uitkomen, vindt u in het klachtenreglement de volgende stap.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het handelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

**Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Wanneer we er niet samen uitkomen of wanneer u niet tevreden bent over de oplossing dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Uw klacht wordt zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd. U ontvangt van ons een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet Kinderopvang verplicht te doen.

**Waarover kunt u een klacht indienen?**

U kunt bij ’t Boskaboutertje een klacht indienen over

* Gedrag van een van de medewerksters
* Een werkwijze of regel binnen de organisatie
* De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s)

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

**Extern klagen**

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het **Klachtenloket Kinderopvang**. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Dit kan via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klachtindienen](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klachtindienen) of bel 0900-1877

U kunt ook naar de **Geschillencommissie Kinderopvang** stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de geschillencommissie aan te sluiten, ’t Boskaboutertje dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. Dit kan via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of bel 070 310 53 10

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van ’t Boskaboutertje te hebben doorlopen:

* Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van ’t Boskaboutertje heeft ontvangen.
* Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ’t Boskaboutertje indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

**Klachtenregeling Peuterspeelzaal ’t Boskaboutertje**

**Indienen interne klacht**

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven, neem dan contact op met een van de leidsters zodat ze u kan helpen om uw klacht op papier te zetten. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we 2 maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

-Datum waarop u de klacht indient

-Uw naam, adres en telefoonnummer

-De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker

-Een omschrijving van de klacht

**Behandeling van de interne klacht**

’t Boskaboutertje bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Wij zorgen ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht

Wij houden de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht

Wanneer de klacht gaat over een gedraging van een medewerkster, krijgt deze medewerkster de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

Wij bewaken de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die het kost. Wij zorgen ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengen wij de klager hier zo snel mogelijk van op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt van ’t Boskaboutertje een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat tenminste het volgende beschreven:

-Of de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is

-De redenen waarom ’t Boskaboutertje tot dit oordeel is gekomen

-Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen ’t Boskaboutertje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

**Externe klachtafhandeling**

Wanneer uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld is, dan kunt u een geschil indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende 2 situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie zonder eerst de interne klachtenprocedure van ’t Boskaboutertje te hebben doorlopen

-Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen

-Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij ’t Boskaboutertje heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en ’t Boskaboutertje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

**Klachten van de oudercommissie**

Ook als oudercommissie kun je een klacht indienen bij ons. Bijvoorbeeld als

-De adviesprocedure niet of niet goed wordt doorlopen

-De organisatie geen advies aan de OC vraagt terwijl dat wel zou moeten

-De organisatie niet de juiste of onvoldoende informatie geeft aan de OC

-Het advies niet wordt opgevolgd zonder (geldige)reden en zonder schriftelijke motivatie.

Komt u er met ons niet uit dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang of naar de Geschillencommissie Kinderopvang.

**Klachtenverslag**

’t Boskaboutertje maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag. In dit verslag staan tenminste de volgende zaken

-Een korte beschrijving van de klachtenregeling

-De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht van de ouders

-Het aantal en de aard van de behandelde klachten

-de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen

-Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerksters of andere personen, behalve wanneer het de houder zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

’t Boskaboutertje stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

’t Boskaboutertje brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt ’t Boskaboutertje geen verslag op.