

Interne klachtenregeling Peuterdorp

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

- 1.1 Organisatie:
Stichting Peuterdorp Valkenswaard en Cranendonck
- 1.2 Het bestuur:
De personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van Peuterdorp.
- 1.3 Medewerker:
Een persoon die werkzaam is binnen Peuterdorp. Zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die binnen de stichting stage lopen en onder verantwoordelijkheid van Peuterdorp diensten verlenen.
- 1.4 Ouder/ verzorger:
Zijn ouders van peuters die gebruik maken van het peuterspeelzalenwerk bij een van de dertien speelzalen van stichting Peuterdorp.
- 1.5 De klager:
Ouder en of verzorger die een klacht indient aan de medewerker, teamleidster, bemiddelingsmedewerker, houder, bestuur, de Raad van Toezicht van Peuterdorp of de Geschillencommissie.
- 1.6 Een klacht:
Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/ verzorger of oudercommissie over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker of bestuurslid.
Het ongenoegen kan betrekking hebben:
 - op een gedraging van een medewerker of bestuurslid jegens een ouder of kind.
 - De overeenkomst tussen Peuterdorp en de ouder.
 - Geschillen tussen Peuterdorp en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.
- 1.7 Beklaagde:
Degene die in artikel 1.7 wordt aangeklaagd.

Artikel 2: Doel

Het doel van het interne klachtenregeling is zorg te dragen voor een zorgvuldige behandeling van klachten binnen gekomen bij Peuterdorp. Een nevensdoel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

Artikel 3: De reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door natuurlijke personen, te weten ouders/verzorgers van kinderen die gebruik maken van de diensten van Peuterdorp. De klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de ouder/ verzorger, wanneer de gedragingen ten opzichte van henzelf of hun kind(eren) hebben plaatsgevonden. Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft altijd betrekking op een individuele feitelijke, concrete zaak.

Artikel 4: Wijze van indienen

Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend bij stichting Peuterdorp per adres: Van de Venstraat 9, 5555 KK Valkenswaard, t.a.v. stichting Peuterdorp.

Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon.
- de vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement en een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en

mededeling wie zich aldus heeft gedragen. Een anonieme klachtbrief wordt *niet* in behandeling genomen.

- De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 5: Voortgang

- Binnen twee weken na ontvangst van de klacht (met uitzondering van de zomervakantie) ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen klachtenafhandeling.
- De behandeling en afdoening van de klacht geschiedt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht.
- Indien behandeling van de klacht achterwege blijft of de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ingelicht.
- De resultaten van een eventueel onderzoek worden schriftelijk met reden aan de klager en de beklagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. In het oordeel staat een redelijk termijn waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

Artikel 6: Klachtenbehandeling

6.1. Een van de (team)leidsters gaat indien zij niet onderdeel is van de klacht het gesprek aan met de klager en eventueel andere betrokken personen. Wanneer de klacht niet tot een bevredigend resultaat is gekomen volgt artikel 6.2. Mocht de (team)leidster betrokken zijn bij de ingediende klacht wordt er direct overgegaan naar artikel 6.2.

6.2. Een van de bestuursleden van Peuterdorp gaat in gesprek met de klager en eventueel betrokken personen. Zij heeft een actief adviserende en ondersteunende rol naar de partijen toe.

6.3. Indien de uitkomst van 6.2. niet naar tevredenheid van de klager is opgelost kan zij dit schriftelijk aangeven bij de Raad van Toezicht van Stichting Peuterdorp, die deze dan vervolgens in behandeling zal nemen.

6.4. Indien noodzakelijk zal er een onderzoek (zie artikel 7) worden ingesteld.

6.5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan stichting Peuterdorp.

6.6. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft het bestuur bevoegd een onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 7: Onderzoek

7.1. Indien er sprake is van een klacht verplicht de organisatie zich tot het instellen van een onderzoek indien:

- De gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het beroep van de medewerker.
- De klager redelijkerwijze door de gedraging geschaad of aan de andere kant getroffen kan worden geacht.

7.2. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

7.3. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom

verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

7.4. Er kan indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan informatie bij derden ingewonnen worden.

7.5. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.

7.6. Wanneer hieraan kosten zijn verbonden dient dit met toestemming van het bestuur plaats te vinden.

Artikel 8: Externe klachtencommissie

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst of beslissing die het bestuur/ de Raad van Toezicht heeft genomen bij de behandeling van de klacht, kan de klager een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Daarnaast kan de ouder de Geschillencommissie aanschrijven als:

- Peuterdorp niet binnen 6 weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht.
- De ouder/ verzorger en Peuterdorp het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

De geschillencommissie is een landelijk werkende onafhankelijke organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden. Hiervoor verwijzen wij u naar de website; www.degeschillencommissie.nl

Contactgegevens

De Geschillencommissie
Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bel: 070 310 53 10
Maandag t/m vrijdag
9:00 - 17:00 uur