



## Klachtenregeling

### Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”

Versie 3.1 (10 mei 2011)

#### Inleiding

In het geval ouders klachten hebben over de geboden diensten door onze peuterspeelzaal, is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor de peuterspeelzaal. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kunnen we daarmee wellicht onze kwaliteit verbeteren.

In dit reglement wordt de procedure beschreven voor het afhandelen van klachten.

#### REGLEMENT INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”

##### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

**1.1 Peuterspeelzaal “de toverkoffer”:** een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 jaar tot 4 jaar in de vorm van een peuterspeelzaal.

**1.2 Directie:** de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”.

**1.3 Coördinator:** de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directie leiding geeft aan het peuterwerk Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”.

**1.4 Peuterleidster:** persoon die onder verantwoordelijkheid van de coördinator de dagelijkse leiding heeft van de peuterspeelzaal.

**1.5 Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

**1.6 Geledingen:** de lagen binnen Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” waar een klacht ingediend kan worden. Er worden twee geledingen onderkend binnen Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”, van hoog naar laag:

directie en peuterleidsters/medewerkers.

**1.7 Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) (eventueel):** De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK), hierna te noemen ZcKK, werkt voor de aangesloten organisaties van kindercentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus voor

# Peuterspeelzaal De Toverkoffer



zover deze als houder in het register van de gemeente van vestiging zijn opgenomen. ZcKK kan worden ingeschakeld door de ouders/verzorgers van aangesloten organisaties.

**1.8 Klant:** een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”.

**1.9 Klager:** een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”.

**1.10 Klacht:** schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” of een medewerker van Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” die de peuterspeelzaal betreffen.

## Artikel 2 Indienen van een klacht

**2.1** Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- De klant, d.w.z. ouders of verzorgers.
- Zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.
- Zijn of haar nabestaanden.
- Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

**2.2** De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

**2.3** Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

**2.4** De klager is gerechtigd de klacht binnen Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleiding van Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”. Aanbevelingen voor de geschiktste geleiding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

**2.4.1** Bij de peuterleidster in te dienen klachten betreffen:

- De kinderen.
- Huisregels en activiteitenprogramma.
- Accommodatie en spelmaterialen.
- Hygiëne.

**2.4.2** Bij de directie in te dienen klachten betreffen:

- Procedures binnen een groep.
- Het functioneren van medewerkers.
- Aanname- en plaatsingsbeleid aangaande de peuterspeelzaal.
- Openingstijden.
- Algemeen beleid aangaande de peuterspeelzaal.
- De nota's.
- De tarieven.

**2.5** Bij de directie kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleiding.

# Peuterspeelzaal De Toverkoffer



## **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

**3.1** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijds) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen Peuterspeelzaal "de Toverkoffer".

**3.2** Een en ander afhankelijk van de aard van de klacht. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.

**3.3** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van Peuterspeelzaal "de Toverkoffer" en de klager. Met uitzondering van klachten betreffende de coördinator wordt deze schriftelijke rapportage altijd toegezonden aan de directie die voor archivering van de rapportage zorg draagt.

**3.4** De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste drie weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste drie weken. De maximale termijn bij het doorlopen van de twee geleidingen bedraagt daarmee twee maal drie weken. Peuterspeelzaal "de Toverkoffer" draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hoger geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De drie weken tijd die Peuterspeelzaal "de Toverkoffer" heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van zes weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

**3.5** Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

**3.6** Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

**3.7** De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan ZcKK (Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang) en de Peuterspeelzaal "de Toverkoffer" stelt de klager een klachtenformulier en reglement ter beschikking.

Zie hiervoor ook [www.zcck.nl](http://www.zcck.nl)

## **Artikel 4 Bijstand**

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

## **Artikel 5 Inwinnen van inlichtingen**

**5.1** De directie, de coördinator kunnen ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Betrokkenen dienen te allen tijde schriftelijk op de hoogte gesteld te worden, en om toestemming te worden gevraagd indien het inwinnen van informatie hun privacy betreft.

# Peuterspeelzaal De Toverkoffer



**5.2** Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door degene die deze informatie inwint. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

**5.3** Degene die informatie inwint is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

## **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 7 Beslissing Peuterspeelzaal “de Toverkoffer”**

Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” stelt klager binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk, eventueel ook mondeling, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De Peuterspeelzaal “de Toverkoffer” deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Indien de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, wordt door degene die de klacht heeft behandeld na 3 maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.