Klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1 SPL biedt optimale ontwikkelingskansen en opvang voor alle kinderen van 2-4 jaar in de vorm van peuterspeelzaal (psz), peuteropvang (po).

1.2 Directie: de (verzameling van) personen/persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk (is) zijn voor de bedrijfsvoering van de organisatie.

1.3 Leidinggevende/management: de persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directie leiding geeft/geven aan de organisatie.

1.4 Pedagogisch professional: persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

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

1.6 Geledingen: de lagen binnen SPL waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen SPL, van hoog naar laag: directie, management en groepsleiding.

1.7 De Geschillencommissie Kinderopvang is een klachtencommissie voor kinderopvang en peuterspeelzalen. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor KDV, PSZ, BSO en GOB. De Geschillencommissie Kinderopvang kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.

1.8 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van SPL.

1.9 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van SPL, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

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

1.11 Vertrouwenspersoon Kinderopvang: adviseert werkgevers, werknemers en ouders

als zij aanwijzingen hebben dat een werkgever of werknemer seksueel of ander geweld tegen een kind gebruikt.

Artikel 2 Indienen van een klacht

2.1 Bij de directie kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of beide lagere geledingen.

2.2 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
- de klant, d.w.z. ouders of verzorgers en kinderen die gebruik maken van de opvang;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

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

2.4 Bij intrekking van de klacht door de klager zijn de hoogst leidinggevenden bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.5 De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie, bij de Geschillencommissie Kinderopvang of advies te vragen bij de Vertrouwenspersoon Kinderopvang. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

2.5a Bij de pedagogisch professional in te dienen klachten betreffen:
- het functioneren van kinderen;
- de huisregels en tijden;
- accommodatie en spelmaterialen;
- hygiëne en voeding.

2.5b Bij het management in te dienen klachten betreffen:
- procedures binnen een groep;
- financiële zaken;
- het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

3.1 SPL bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen.

3.2 Binnen 3 weken na indiening van de klacht ontvangt de klager een uitnodiging voor een klachtbespreking met de directeur bestuurder.

3.3 Uiterlijk 3 weken na het gesprek met de directeur/bestuurder heeft de klager het standpunt namens SPL schriftelijk ontvangen.

3.4 De directeur bestuurder bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verdere relevante informatie, zo nodig bij de betrokken pedagogische professionals of de locatie.

3.5 De directeur bestuurder beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie.

3.6 De directeur bestuurder bespreekt de klacht en de bevindingen door met de klager, waarbij de klager de klacht nog eens mondeling kan toelichten.

3.7 De directeur bestuurder neemt naar aanleiding van de bestudering van het dossier en het gesprek met de klager een standpunt in.

3.8 De directeur bestuurder informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over het standpunt.

3.9 De directeur bestuurder legt het standpunt vast in het klachtendossier.

Artikel 4 Bijstand

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

Artikel 5 Geschillencommissie

De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. SPL attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang in te dienen.
Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

Artikel 6 Vertrouwenspersoon Kinderopvang

De klager kan advies vragen aan de Vertrouwenspersoon Kinderopvang wanneer er aanwijzingen zijn dat er seksueel of ander geweld tegen een kind wordt gebruikt. SPL attendeert de klager op deze mogelijkheid.

Artikel 7 Het inwinnen van inlichtingen

6.1 SPL kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

6.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de SPL. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

6.3 SPL 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 8 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklaagde 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 9 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling

In de algemene voorwaarden wordt verwezen naar de klachtenregeling. Daarnaast wordt de klachtenregeling gepubliceerd op de website.