

Interne Klachtenprocedure Voorschool School met de Bijbel

Doel: Zorgdragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten

Beheerder: J. van Leerdam

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers van ons kinderdagverblijf ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Kans

Wilt u ons een kans geven om met bepaalde ideeën, tips, opmerkingen óf kleine klachten van u aan de slag te gaan? U kunt ons hiervan op de hoogte stellen door een KANSkaart in te vullen die u bij ons in de hal kunt vinden
Wij zijn blij met de KANS die u ons wilt geven.

Ontevreden

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen onze voorschool, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. U mag hierover ook altijd een mail sturen, wanneer u dat makkelijker vindt.
info@smbzuilichem.nl

Klacht

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij een van onze geledingen óf de schoolleiding neer te leggen. [Hier](#) kunt u een formulier downloaden.

Indienen van een klacht

De organisatie binnen onze voorschool is onderverdeeld in drie geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

Geleding 1

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding

Geleding 2

De schoolleiding: bij de schoolleiding kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen de voorschool
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

Geleding 3

Het bestuur van de Stichting Voorschool School met de Bijbel. Bij het bestuur kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of beide andere geledingen of met klachten over het functioneren van de schoolleiding.

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

Ouders / verzorgers van kinderen die gebruik maken van de voorschool School met de Bijbel.

U bent te allen tijde gerechtigd de klacht weer in te trekken.

Behandeling van de Klacht

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 10 weken in beslag nemen. Het reglement Interne Klachtenprocedure kunt u, [hier inzien](#).

De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

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 zijn / haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden 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 één der 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.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht **extern** indienen, dan kunt u zich wenden tot de:

Externe klachtencommissie

De Geschillencommissie

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, tel 070 - 3105310

Ook kunt u dit doen via het internet: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>

Onze voorschool is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld.

Bijstand

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

Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Beslissing

De voorschool stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal zes weken* in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle drie de geledingen, mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

De voorschool deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

* Deze zes weken is exclusief de tijd die klager erover doet de klacht bij een hogere geleding in te dienen.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de voorschool.

Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 10 oktober 2012

Update: 5 april 2016

Kanskaart

Naam:.....

Adres:.....

Woonplaats:.....

Datum:.....

Geeft de voorschool School met de Bijbel de kans om met de volgende ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten aan de slag te gaan.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

U krijgt twee weken na het verstrijken van bovenstaande datum te horen wat we met uw ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten hebben gedaan.

Hartelijk bedankt voor de kans die u ons geeft.

Kanskaart

Naam:.....

Adres:.....

Woonplaats:.....

Datum:.....

Geeft voorschool School met de Bijbel de kans om met de volgende ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten aan de slag te gaan.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

U krijgt twee weken na het verstrijken van bovenstaande datum te horen wat we met uw ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten hebben gedaan.

Hartelijk bedankt voor de kans die u ons geeft.

Klachtenformulier Voorschool.....

Datum ontvangst:.....

Naam ouder:.....

Adres:.....

Telefoon overdag:.....

Naam kind:.....

Geboortedatum kind:.....

Omschrijving van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Heeft u een suggestie voor een oplossing of verbetering van de klacht?

.....
.....
.....
.....
.....

Voegt u bijlagen toe die betrekking hebben op de klacht? ja/nee

Zo ja, kunt u deze toelichten?

.....
.....
.....
.....
.....

Aanvullende opmerkingen:

.....
.....
.....
.....

Datum.....Handtekening.....

U kunt dit formulier inleveren bij de directie of een van de bestuursleden van voorschool. Wij zullen zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.

Onderstaande vragen in te vullen door klachtbehandelaar.

Naam klachtbehandelaar:.....

Datum klacht opgelost:.....

Wat is de oplossing van de klacht?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Op welke wijze is de klachtmelder hierover geïnformeerd?

.....
.....
.....

Is de klacht opgelost en de klachtmelder tevreden? ja/nee

Zo nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Is een preventieve actie of een wijziging in het beleid noodzakelijk? ja/nee

Zo ja, welke?

.....
.....
.....
.....
.....

Aanvullende opmerkingen:

.....
.....
.....
.....
.....

Datum.....Handtekening.....

Voorschool School met de Bijbel, Zuilichem

Interne klachtenprocedure

Het op efficiënte wijze behandelen van klachten teneinde klanttevredenheid te realiseren.

Procesverantwoordelijke:
Directie

Interne klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 Voorschool: Kinderopvangorganisatie van nauwe samenwerking tussen (voormalig) peuterspeelzaal en basisschool voor kinderen van 2 tot 4 jaar
- 1.2 Directie: de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de voorschool door de betreffende organisatie.
- 1.3 Leidinggevende: de persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directie leiding geeft/geven aan de organisatie: adjunct-hoofd, hoofdleidster en coördinator.
- 1.4 (Groeps)leidster (v/m): persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.
- 1.5 Medewerker: ieder persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende kinderopvangorganisatie, 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 de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen een organisatie, van laag naar hoog: de groepsleiding, de schoolleiding en het bestuur.
- 1.7 De Geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.
- 1.8 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van een kinderopvangorganisatie (de voorschool).
- 1.9 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.
- 1.10 Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de kinderopvangorganisatie, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffend.
- 1.11 Klachtencoördinator: een persoon, die door een dienstverband verbonden is aan de betreffende kinderopvangorganisatie, welke als taak heeft een correcte en tijdige behandeling van een klacht te begeleiden. Tevens is deze persoon verantwoordelijk voor archivering van afgehandelde klachten.

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - de klant, d.w.z. ouders of verzorgers van een kind;
 - zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers;
 - 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 hoogst leidinggevende bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie en/of bij de externe klachtencommissie, de sKK. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.

- 2.4a Bij de groepsleidster in te dienen klachten betreffen:
 - het functioneren van de leidster en/of kinderen;
 - de huisregels en tijden;
 - accommodatie en spelmaterialen
 - hygiëne en voeding
- 2.4b Bij de schoolleiding in te dienen klachten betreffen:
 - procedures binnen een groep;
 - financiële zaken;
 - het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);
 - aanname- en plaatsingsbeleid;
 - algemeen beleid
- 2.4c Bij het bestuur kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één van beide lagere geledingen.
- 2.5 Wanneer de klager het wenst kan de klachtencoördinator de klager adviseren met betrekking tot het indienen van de klacht.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de organisatie. De medewerker meldt de klacht altijd bij de klachtencoördinator. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.2 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.
- 3.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 3x2= 6 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 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
- 3.4 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.
- 3.5 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, 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 één van de partijen hierom verzoekt.
Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overweging worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.6 De klachtencoördinator begeleidt een correcte en tijdige behandeling van de klacht.
- 3.7 De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan De Geschillencommissie. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij De Geschillencommissie in te dienen.
De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 4 Bijstand

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

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

- 5.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 5.3 De organisatie 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, 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 7 Beslissing organisatie

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met een reden omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De organisatie deelt klager mede of, en zo ja, welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle 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 9 Bekendmaking klachten regeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting voorschool. Wijzigingen zullen plaatsvinden na overleg met management en personeel van de voorschool. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 3x2 weken en het maximum aantal van 3 geledingen voor de klachtbehandeling.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking na goedkeuring door het bestuur op 10 oktober 2012