



## Klachtenregeling Peutergroep Theresia 2015-2016

U leest in deze regeling wat u kunt doen als u een klacht heeft over onze Peutergroep. Laat het ons vooral snel weten als u een klacht heeft. We zoeken graag samen met u naar een oplossing. Uiteraard behandelen wij uw klachten vertrouwelijk en discreet.

Doel van onze klachtenregeling is om uw klacht objectief te laten beoordelen en te zorgen dat u tevreden bent met de oplossing. Met uw hulp kunnen we ook de kwaliteit van de opvang bij onze peutergroep blijven verbeteren.

U kunt uw bezwaar met onze medewerkers bespreken, of daarna met een vertrouwenspersoon. Wilt u een formele klacht indienen? Dan kunt u dit doen bij het bestuur van onze stichting of de Geschillencommissie.

U leest hieronder eerst welke begrippen we in deze klachtenregeling gebruiken. Daarna leest u wat u kunt doen.

### Begrippen

**a. De klager**

Een gebruiker van Peutergroep Theresia die een klacht heeft. Dit kunnen bijvoorbeeld de wettelijk vertegenwoordigers zijn van kinderen die bij de peutergroep spelen, gaan spelen of hebben gespeeld.

Dit klachtenreglement geldt ook voor een klacht van de Oudercommissie.

**b. De klacht**

Een uiting van ongenoegen over bijvoorbeeld een medewerker, de organisatie of de manier van werken bij onze peutergroep. Een klacht kan mondeling, op papier of bijvoorbeeld per e-mail worden overgebracht.

**c. Onze peutergroep**

Peutergroep Theresia hoort bij de Theresiaschool in Bilthoven, maar wordt bestuurd door het onafhankelijke bestuur van de Stichting Peutergroep Theresia.

**d. Onze medewerkers**

Zij die in opdracht van de Stichting Peutergroep Theresia bij onze peutergroep werken. Dit kunnen medewerkers in vaste dienst zijn, of met een oproepkracht, maar ook bijvoorbeeld stagiaires en vrijwilligers.

**e. Onze oudercommissie**

Een commissie van ouders van de kinderen die bij Peutergroep Theresia spelen. De oudercommissie vertegenwoordigt deze ouders bij ons bestuur en geeft het bestuur advies. Daarnaast organiseert de oudercommissie verschillende activiteiten bij onze peutergroep. De oudercommissie vormt de directe schakel tussen ouders en bestuur.

**f. Ons bestuur**

Bestuur van de Stichting Peutergroep Theresia. Wilt u weten wie precies in het bestuur zitten? Of wat onze statuten zijn? Neemt u dan contact op met de secretaris van ons bestuur. Naam en contactgegevens kan één van de peuterleidsters of het

secretariaat van de Theresiaschool u geven.

- g. **Klachtenloket Kinderopvang:** Instituut voor informatie, bemiddeling en advies en mediation, gevestigd in Den Haag;
- h. **Geschillencommissie:** Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling;
- i. **Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch” verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

## Onze klachtenprocedure

Hieronder leest u bij wie u een klacht kunt indienen, en met wie en in welke volgorde u uw klacht kunt bespreken.

### 1. De leidsters

Bespreek uw bezwaar eerst met één van onze leidsters. Vertel waarover u niet tevreden bent. En bijvoorbeeld wat er is gebeurd. Bent u niet tevreden over de dienstverlening van één van onze leidsters? Legt u dit dan alstublieft eerst aan deze leidster zelf voor.

De leidster probeert samen met u een oplossing te vinden.

### 2. De hoofdleidster

Heeft u geen oplossing kunnen vinden met de leidster? Bespreek uw bezwaar dan met onze hoofdleidster. Het mailadres van onze hoofdleidster is: [peutergroep@theresiaschool.nl](mailto:peutergroep@theresiaschool.nl).

Heeft uw probleem betrekking op onze organisatie? Bent u bijvoorbeeld niet tevreden over regels bij onze peutergroep? Dan legt onze hoofdleidster uw bezwaar voor aan een lid van ons bestuur.

Heeft uw probleem betrekking op een van onze medewerkers? Dan bespreekt onze hoofdleidster dit met de medewerker. Ook licht de hoofdleidster ons bestuur in. De hoofdleidster bespreekt met u wat uit het overleg is gekomen. Samen met u proberen we een oplossing te vinden.

### 3. De oudercommissie

Is uw bezwaar niet voldoende afgehandeld? Neemt u dan contact op met de oudercommissie. Het mail-adres van onze oudercommissie is:

[oc-peutergroep@theresiaschool.nl](mailto:oc-peutergroep@theresiaschool.nl)

### 4. Het bestuur

Bent u niet tevreden over een financiële kwestie of wilt u een formele klacht indienen? Dan kunt u dit doen bij de ambtelijk secretaris van ons bestuur. Het mailadres van het bestuur is:

[peutergroeptheresia@gmail.com](mailto:peutergroeptheresia@gmail.com)

### **1. Het indienen van een klacht**

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a) Ouders/verzorgers;
- b) Wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c) Natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.
- d) De Oudercommissie van Stichting Peutergroep Theresia

### **2. Klacht schriftelijk indienen**

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt de ambtelijk secretaris contact op en legt de klacht op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens dient de klager het klachtformulier te ondertekenen. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

### **3. Behandeling van de klacht**

Peutergroep Theresia treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van uw klachten over:

- a. Een gedraging jegens een ouder of een kind van de peutergroep;
- b. De overeenkomst tussen peutergroep en de ouder;

Deze regeling wordt door de peutergroep schriftelijk vastgelegd en werkt volgens de volgende werkwijze:

- a. De ambtelijk secretaris van het bestuur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht;
- c. De ambtelijk secretaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder;
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld;
- e. De ambtelijk secretaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- f. De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij de ambtelijk secretaris afgehandeld;
- g. De ambtelijk secretaris verstrekt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht;
- h. Er wordt in het oordeel een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd;
- i. Indien de klacht gedragingen van de medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren;

### **4. Nadere bepaling van een klacht**

Een klacht omvat tenminste:

- Naam, adres en –indien mogelijk – e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
- Voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
- Naam, adres, telefoon en –indien mogelijk- e-mailadres en faxnummer van de beklaagde;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;

- De reden waarom de klacht wordt ingediend;
- De beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- Kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten aangaande de klacht;
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
- Ondertekening van de klacht door of namens de ouders.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden wel gearhiveerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

- a. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang te Den Haag, [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) (informatie, advies en mediation) of de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl));
- b. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet verwacht kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Peutergroep Theresia indient;
- c. Als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie;
- d. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan dient de klacht binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Stichting Peutergroep Theresia, aanhangig gemaakt te zijn bij de geschillencommissie;
- e. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door stichting Peutergroep Theresia aanhangig gemaakt te worden bij de Geschillencommissie;
- f. Wanneer de ouder/ oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de stichting Peutergroep Theresia aan deze keuze gebonden. Indien de stichting Peutergroep Theresia een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De stichting Peutergroep Theresia dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken;
- g. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd;
- h. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen;

## **6. Verslag**

Elk Kalenderjaar maakt de stichting Peutergroep Theresia een openbaar verslag. Daarin staat onder meer:

- Een beknopte beschrijving van onze klachtenregeling.
- De manier waarop wij deze klachtenregeling onder de aandacht van onze cliënten hebben gebracht.

- Is of zijn er dat jaar (een) klacht (en) geweest, dan zal de stichting Peutergroep Theresia een kort beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten en van het aantal en de aard van de geschillen geven, die zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De stichting Peutergroep Theresia stuurt dit verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar Onze Minister en andere in de Wet genoemde partijen. (Wet klachtrecht cliënten zorgsector artikel 2 lid 9; per 1-1-2016 gewijzigd in Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg: Wkkgz).

### **7. Bekendmaking Klachtenregeling**

Stichting Peutergroep Theresia brengt deze Klachtenregeling/dit Klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de ouders/verzorgers die zijn verbonden aan onze stichting.

### **8. Geheimhouding**

- a. Eenieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is tot geheimhouding verplicht.
- b. Stukken, behorende bij de klachtbehandeling, worden door de secretaris van de Stichting Peutergroep Theresia gedurende 5 jaar bewaard. Daarna worden deze stukken door de Stichting Peutergroep Theresia vernietigd.

### **9. Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de Stichting Peutergroep Theresia, op haar eigen gezag of op voorstel van deskundigen.

### **10. Slotbepalingen**

- a. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de Stichting Peutergroep Theresia naar redelijkheid en billijkheid.
- b. Dit reglement treedt voor de Stichting Peutergroep Theresia in werking op 1 januari 2016.