

Klachtenregeling

Versiedatum:	26-01-2021	Versie:	2.4
Evaluatiedatum:	26-01-2022	Beheerder:	Jacqueline Hoogendoorn

1 Klachtenregeling

1.1 Inleiding

Peuterspeelzaal De Bengelenbak kent een procedure voor individuele klachten van en ouders. De procedure en andere relevante zaken over het klachtenrecht zijn opgenomen in deze klachtenregeling. Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en aan de Wet Kinderopvang. Beide wetten stellen een klachtenjaarverslag verplicht.

1.2 Interne klachtenbehandeling

Kwaliteit is wat ouders hebben gekregen versus wat ouders hebben waargenomen. De wijze waarop een ouder een dienst ervaart, wordt bepaald door bovenstaand verschil.

Ieder contact met een ouder is een moment van de waarheid, want een ouder is mondiger, beter geïnformeerd en heeft hogere verwachtingen.

Klachten goed oplossen is klanten/ ouders vasthouden

- Klanten/ ouders begrijpen
- Leren van klanten/ ouders
- Klantrelaties versterken
- Goodwill creëren (versus antireclame)
- Klanten/ ouders behouden

Elke klacht is een kans om beter te worden!

Stappenplan

Als een ouder met een klacht komt, neem de klacht altijd serieus! Neem de juiste beroepshouding aan en toon begrip en empathie naar de ouder toe. Handel volgens bijgaand stappenplan.

1. Ouder dient klacht in
2. Luisteren: luister met een 'open' houding naar wat een ouder vertelt en waar hij/zij mee zit. Neem de klacht altijd serieus! Neem de juiste beroepshouding aan en toon begrip en empathie naar de ouder toe.

3. Registreren: schrijf de klacht op, opdat de ouder voelt dat hij serieus genomen wordt en dat jij de intentie hebt om met zijn/haar klacht aan de gang te gaan. Laat de ouder(s) de klacht bij voorkeur ook zelf op papier zetten.
4. Analyseren: ga na wat er exact is gebeurd, waardoor dit kon gebeuren en hoe het voorkomen/opgelost kan worden?
5. Oplossen: bespreek wat er gedaan kan worden om de klacht op te lossen en voor de toekomst te voorkomen. Bespreek de oplossing met de ouder(s) en ga na of de oplossing voldoende is.
6. Evalueren: evalueer na drie maanden of de oplossing voldoende is (geweest). Stel de oplossing eventueel bij.
7. Verbeteren: wat moeten we doen om het in de toekomst te voorkomen? Bijstellen van beleidsstukken of protocol?

Pas in het uiterste geval, wanneer de oplossing niet voldoende is gebleken na meerdere malen te zijn besproken, zorgvuldig geëvalueerd en bijgesteld in overleg met de ouder(s), de pedagogisch medewerkers en het bestuur, wordt het probleem eventueel aan een externe klachtencommissie voorgelegd.

1.2 Externe klachtenbehandeling

Zoals wettelijk is bepaald, zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Meer informatie over deze geschillencommissie vindt u op www.degeschillencommissie.nl

Hieronder bijlage 1; Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. 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 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.

Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

1.3 Klachtenregeling onder de aandacht

De klachtenregeling voor ouders/ verzorgers wordt bij Peuterspeelzaal De Bengelenbak op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- Via de website: www.bengelenbak.nl
- Op de speelzaal zijn in de map op de kast klachtenformulieren aanwezig, deze kunnen door de ouders worden ingevuld en ingeleverd worden.

1.4 Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Intern: Dinni van Hemert (penningmeester bestuur)

Extern: De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)

1.5 Jaarverslag

Jaarlijks wordt door Dinni van Hemert een verslag geschreven van de in het afgelopen jaar binnengekomen klachten.

2. Klachtenformulier van Peuterspeelzaal De Bengelenbak te Brakel

Versiedatum:	26-01-2021	Versie:	2.4
Evaluatiedatum:	26-01-2022	Beheerder:	Jacqueline Hoogendoorn

Klachtenformulier van Peuterspeelzaal De Bengelenbak te Brakel

Beste ouder,

U heeft een klacht over de peuterspeelzaal. Wilt u zo vriendelijk zijn om dit formulier in te vullen?

Wat is de klacht?

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

Datum klacht:

.....

Heeft u al met een pedagogisch medewerker over de klacht kunnen praten?

.....

Naam peuter:

Geboortedatum peuter:

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

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

Is er volgens u voldoende naar u geluisterd en aan de klacht die u had gewerkt?

.....

Handtekening:

U kunt dit klachtenformulier opsturen naar of in het postbakje leggen:

Peuterspeelzaal De Bengelenbak

t.a.v. Jacqueline Hoogendoorn (voorzitter)

Meidoornstraat 4

5306 XP Brakel

Er zal zo spoedig mogelijk contact met u worden opgenomen!

