

Klachtenregeling

Via deze brief willen wij u graag op de hoogte brengen van onze Klachtenregeling en onze Oudercommissie. Deze informatie kunt u ook vinden in onze informatiemap en op de website www.kindcentradedrieslag.nl.

Klacht

Kinderen, ouders, leidsters en alle anderen die bij ons kindcentrum betrokken zijn, moeten zich veilig kunnen voelen. Het kindcentrum doet er alles aan om hiervoor te zorgen. Zo proberen wij een prettige sfeer te creëren, willen wij de organisatie soepel laten verlopen en streven wij er naar beslissingen weloverwogen te nemen. Toch gaat er wel eens iets mis. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aangaat is het wel altijd vervelend. Als dingen in ons kindcentrum misgaan, willen wij daar goede oplossingen voor zoeken. De klachtenregeling van De Geschillencommissie helpt ons hierbij.

Soorten klachten

- * Klachten die te maken hebben met de organisatie van het kindcentrum. Hieronder valt alles dat betrekking heeft op de inrichting, hygiëne en veiligheid van het gebouw, vervanging, vakantieregelingen en dergelijke.
- * Klachten die te maken hebben met het pedagogisch beleid van het kindcentrum. Hieronder vallen alle beslissingen en maatregelen die het kindcentrum neemt ten aanzien van het beoordelen en het adviseren van kinderen, het hanteren van regels en dergelijke. Tevens kan het hierbij gaan om toezeggingen die het kindcentrum gedaan heeft, maar niet is nagekomen.
- * Klachten die te maken hebben met de omgang tussen personen binnen het kindcentrum. Hieronder vallen alle vormen van gedrag en uitlatingen van de ene persoon naar de ander, die, opzettelijk of onopzettelijk, kwetsend zijn. Dit kan zich afspelen in alle denkbare relaties binnen de organisatie van e kinderopvang. Het gaat hierbij niet alleen van kind naar kind, maar bijvoorbeeld ook van personeelslid naar kind. Gedrag en uitlatingen zijn kwetsend zodra de persoon die het ondergaat het als onplezierig en ongewenst ervaart. In het bijzonder worden genoemd SEKSUELE INTIMIDATIE, DISCRIMINATIE, AGRESSIE en GEWELD.

Indienen van een klacht

Wanneer u als ouders een klacht wilt indienen die te maken heeft met de organisatie of met het pedagogisch-beleid van het kindcentrum (zoals beschreven in bovenstaande punten) kunt u de richtlijnen van De Geschillencommissie volgen. De Geschillencommissie heeft hiervoor het 'Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen' opgesteld. Deze hebben wij aangevuld met de bepalingen zoals genoemd in de 'Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen'.

Hieronder volgen de regels:

- 1
 - De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst schriftelijk bij het Kindcentrum in te dienen. Daarnaast moet er een met redenen omkleed oordeel op de klacht worden verstrekt. In dit oordeel moet een concrete termijn gesteld worden waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
 - Het Kindcentrum zal de klacht zo zorgvuldig mogelijk onderzoeken en de ouder/oudercommissie zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.
 - De klacht dient, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 6 weken, worden afgehandeld.
 - Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij het Kindcentrum indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
- 2
 - Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door het Kindcentrum aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. (www.degeschillensommissie.nl)
- 3
 - Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het Kindcentrum aan deze keuze gebonden. Indien het Kindcentrum 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. Het Kindcentrum 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.
- 4
 - 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.
- 5
 - Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.