

Klachtenregeling Vrij Spel

Inhoud

1. Werkwijze Pedagogisch Medewerkers Vrij Spel
2. Interne klachtenregeling
3. Vertrouwenspersoon
4. Externe klachtenregeling
5. Jaarverslag

1. Werkwijze Pedagogisch Medewerkers Vrij Spel

De werkwijze van onze Pedagogisch Medewerkers staat uitvoerig beschreven in het Pedagogisch Beleidsplan van Vrij Spel. Deze werkwijze geldt ook voor vrijwilligers en stagiair(e)s die bij Vrij Spel helpen/werken.

Dit beleidsplan is op aanvraag te verkrijgen.

Het beleidsplan wordt regelmatig uitvoerig besproken met de medewerkers en de oudercommissie en zo nodig aangepast. Van elke aanpassing worden ouders en medewerkers op de hoogte gesteld.

Het belangrijkste doel van de medewerkers bij Vrij Spel is het bieden van veiligheid en bescherming.

Voor het bieden van deze speerpunten is het van groot belang dat er openheid en eerlijkheid is tussen de ouders en de medewerkers van Vrij Spel. Deze open communicatie kenmerkt de verhoudingen binnen Vrij Spel.

Toch kan het voorkomen dat ondanks alle goede voornemens en inspanningen ouders klachten hebben over;

- een gedraging jegens een ouder of een kind van de houder of van voor de houder of door zijn/haar tussenkomst werkzame personen
- dan wel over het nalaten van gedragingen en/of het nemen van beslissingen door het bevoegd gezag en de personeelsleden van Vrij Spel; de overeenkomst tussen de houder en de ouder

Daarom heeft Vrij Spel een regeling opgesteld voor de afhandeling van bovengenoemde klachten. Het bestaan van deze regeling zal bij de ouders onder de aandacht worden gebracht door middel van een schrijven in de nieuwsbrief. Nieuwe ouders worden op de hoogte gebracht van het bestaan van deze regeling bij het intakegesprek. Ook zal er een verwijzing zijn op de website van Vrij Spel

2. Interne klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van ouders; het liefst binnen 6 weken.

Klachten zullen vooral gezien worden als opbouwende kritiek en gebruikt worden om de opvang binnen Vrij Spel te verbeteren.

Wat te doen bij een klacht:

In de meeste gevallen is het raadzaam om een klacht te bespreken met de betrokken medewerker. Deze medewerker zal er alles aan doen om de oorzaak van de klacht in overleg met de ouders proberen weg te nemen. Vaak zijn er emoties in het spel als het gaat om het indienen van een klacht. Pedagogisch Medewerkers hebben geleerd met deze emoties om te gaan en zo goed mogelijk een gesprek aan te gaan.

Als ouders niet tevreden zijn met de wijze waarop de medewerker met de klacht is omgegaan, kunnen zij contact opnemen met de houder van Vrij Spel.

Een klacht moet altijd schriftelijk (of via e-mail; info@vrijspelelspeet.nl) ingediend worden.

De houder van Vrij Spel zal de klacht altijd serieus nemen en zorgvuldig onderzoek plegen en waar nodig tussen beide partijen bemiddelen om een juiste oplossing te treffen. De houder van Vrij Spel en ouders kunnen ook contact opnemen met de oudercommissie. De oudercommissie heeft een adviserende/bemiddelende taak en kan bijstaan in het proberen weg te nemen van de klacht.

De houder van Vrij Spel houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht en zal er zorg voor dragen dat de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk na zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld.

De houder verstrekt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel en stelt een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen gerealiseerd zijn.

3. De vertrouwenspersoon

Vrij Spel is een kleinschalige opvang en het zal veelvuldig voorkomen dat de houder zelf meedraait op de werkvloer. Daarom heeft Vrij Spel een externe vertrouwenspersoon. Zij heeft geen connecties met Vrij Spel, maar heeft wel het vermogen om een oplossing te kunnen bieden in het geval van een klacht.

Deze vertrouwenspersoon kan ingeschakeld worden op het moment het een klacht betreft jegens de houder van Vrij Spel of als een klacht te persoonlijk ligt en deze liever met een extern persoon wordt besproken.

Ouders met een klacht over de eigenaar of medewerkers kunnen een e-mail sturen naar: paulienvantriest@gmail.com

Taken en bevoegdheden van een vertrouwenspersoon:

- Het fungeren als aanspreekpunt voor klagers
- Het opvangen van en het verlenen van nazorg aan klagers
- Het bemiddelen tussen klager en beklaagde
- Het adviseren van klagers over eventueel verder te ondernemen stappen
- Het op verzoek begeleiden van personen die overwegen een klacht in te dienen bij de geschillencommissie
- Het bijhouden van een archief dat bij beëindiging van de benoeming wordt overgedragen aan de opvolger
- De vertrouwenspersoon is met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid bevoegd de aangeklaagde of andere betrokkenen binnen de instelling te horen en informatie in te winnen, voor zover dit voor uitvoering van zijn/haar taken noodzakelijk is
- Na ontvangst van de klacht probeert de vertrouwenspersoon in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen
- Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de vertrouwenspersoon
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen en de wijze van afhandeling. Tevens bevat het verslag het aantal doorverwijzingen naar de geschillencommissie. Het verslag draagt een algemeen karakter en is niet tot individuele personen herleidbaar.

4. Externe klachtenregeling

Als er op geen enkele wijze een passende oplossing wordt gevonden kunnen ouders contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.geschillencommissie.nl), alvorens de ouders hebben geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Het geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen aanhangig worden gemaakt.

Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie

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 zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

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.

Klachten kunnen ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Vrij Spel niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht
- De ouders en Vrij Spel het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht
- Van een ouder niet verlangd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Vrij Spel indient. (bijv. te denken aan klachten bij intimidatie)

5. Jaarverslag

Als er klachten zijn geweest stelt de houder van Vrij Spel voor 1 juni een openbaar verslag op over het voorgaande jaar en zal dit naar ouders en GGD (toezichthouder) sturen.

In dit verslag wordt vermeld:

- een beknopte beschrijving van de regeling bedoeld in het eerste lid
- de wijze waarop de regeling onder de aandacht van de ouders is gebracht.
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen, bedoeld in het tweede lid (door de houder of de vertrouwenspersoon)
- Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen

Het verslag wordt in zodanige vorm opgesteld dat de oordelen niet tot natuurlijke personen herleidbaar zijn, tenzij het de houder van Vrij Spel betreft.

In afwijking behoeft er geen verslag meer te worden opgesteld indien er in het betreffende kalenderjaar geen klachten bij de houder zijn ingediend.

