

Inhoud

Inleiding.....	1
Het komen tot een gezamenlijke klachtenprocedure.....	1
Klachtenprocedure.....	2
1 ^e fase interne procedure	2
2 ^e fase vertrouwenspersoon (alleen voor personeel).....	2
3 ^e fase Geschillencommissies.....	3
Fase 3a Sector kinderopvang	3
Fase 3b Sector Onderwijs.....	3
Fase 3c Sector Onderwijs Passend Onderwijs.....	3
Vastleggen klachten	4
Huiselijk geweld en/of kindermishandeling.....	4

Inleiding

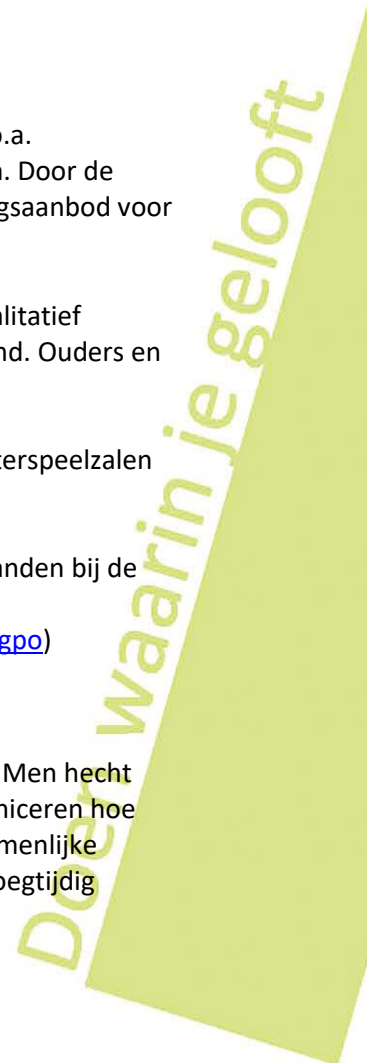
Sinds 1 september 2015 is PIT kinderopvang en onderwijs één organisatie. Dat wordt o.a. geoperationaliseerd door gezamenlijk te werken binnen één en hetzelfde kindcentrum. Door de samenwerking in de kindcentra ontstaat een opvang-, ondersteunings- en ontwikkelingsaanbod voor kinderen van 0-13 jaar.

Vanzelfsprekend werken alle medewerkers hard om zorg te dragen voor een goed kwalitatief aanbod. Soms zijn de verwachtingen die daaruit ontstaan niet goed op elkaar afgestemd. Ouders en personeel hebben dan de mogelijkheid om hun verwachting of klacht te uiten.

- Pit kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl/kinderopvang)
- PIT onderwijs is aangesloten bij de geschillencommissie christelijk onderwijs (www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl) en via de samenwerkingsverbanden bij de landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs (www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passendonderwijs-gpo)

Het komen tot een gezamenlijke klachtenprocedure

PIT kinderopvang & onderwijs willen in de front-office als éénheid naar buiten treden. Men hecht grote waarde aan duidelijkheid voor ouders. Door duidelijk naar de ouders te communiceren hoe binnen PIT kinderopvang & onderwijs wordt omgegaan met een klacht, wordt de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kinderen beter zichtbaar wat leidt tot vertrouwen en vroegtijdig oplossen van misstanden.



Klachtenprocedure

1^e fase interne procedure

- De klacht wordt door de klager in 1^e instantie besproken met de medewerker die bij de klacht is betrokken;
- Indien klager en medewerker niet tot een oplossing komen, zal de klacht worden voorgelegd aan de teammanager kinderopvang of directeur onderwijs (bij diens afwezigheid bij de teamleider) van het betreffende kindcentrum (vastleggen hoe het e.e.a. is geregeld. Proces neerleggen)
- Het is ook mogelijk dat een ouder zich rechtstreeks wendt tot het bestuur van de Stichting. Een klacht dient dan schriftelijk te worden ingediend.
- Indien klager en betrokkene van het kindcentrum niet tot een oplossing komen, wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan het bevoegd gezag, zijnde het bestuur;
- Het bestuur start dan een traject waarin zij zorgvuldig een onderzoek opstart;
- Het bestuur beslist of de aard van de klacht intern kan worden afgehandeld, of wordt voorgelegd aan de vertrouwenspersonen van de Stichting of aan de geschillencommissie Kinderopvang of geschillencommissie Onderwijs, geschillencommissie Passend Onderwijs;
- Het bestuur stelt de ouder op de hoogte van de te volgen procedure en maakt met de ouder afspraken over de wijze waarop de ouder op de hoogte blijft van de afhandeling van de klacht, waarbij het bestuur rekening houdt dat uiterlijk zes weken na indiening de klacht is afgehandeld;
- Het bestuur spreekt de intentie uit de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen en de klager op de hoogte houdt over de voortgang van het traject;
- Op basis van hoor-en wederhoor neemt het bestuur een besluit over de te volgen procedure;
- Een besluit over de interne of externe afhandeling van een klacht, vindt plaats nadat het bestuur hoor- en wederhoor heeft toegepast;
- Het bestuur stelt de klager schriftelijk op de hoogte, waarin zij de redenen van haar oordeel over de klacht onderbouwd en waarin het bestuur mededeelt binnen welke termijn zij eventuele maatregelen heeft getroffen.

2^e fase vertrouwenspersoon (alleen voor personeel)

- Klachten die door het bestuur, na afstemming met de klager, ter advisering worden voorgelegd aan de vertrouwenspersoon van PIT kinderopvang & onderwijs zijn er op gericht om voor alle partijen tot een bevredigende oplossing te komen;
- De vertrouwenspersoon past hoor- en wederhoor toe. Op basis van deze gesprekken stelt de vertrouwenspersoon een schriftelijk advies samen.
- Dit schriftelijk advies wordt zowel voorgelegd aan de klager als het bestuur;
- Als het bestuur het advies overneemt wordt dit afgestemd met de klager. Is de klager het eens met advies, dan zullen de afspraken uit het advies worden toegepast. In wederzijds overleg met de klager zal de klacht dan als afgehandeld worden beschouwd.
- Het bestuur hoeft het uitgebrachte advies niet op te volgen en kan besluiten een ander voorstel te formuleren. Als klager en bestuur het eens zijn over de geformuleerde oplossing en de te nemen maatregelen die leiden tot de oplossing kan de klacht als afgehandeld worden beschouwd.

3^e fase Geschillencommissies

- Komen partijen in de 1^e en 2^e fase niet tot een passende oplossing zal de klacht worden voorgelegd aan de landelijke geschillencommissie.
- PIT kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen en PIT onderwijs is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie christelijk onderwijs;
- PIT onderwijs is aangesloten bij het samenwerkingsverband Drechtsteden en het samenwerkingsverband RIBA. Beide samenwerkingsverbanden zijn aangesloten bij de landelijk geschillencommissie Passend Onderwijs. Zodra er sprake is van een klacht die betrekking heeft op de zorgplicht, zoals omschreven in de Wet Passend Onderwijs, zal deze klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie Passend Onderwijs.
- Klachten die niet intern tot een voor partijen bevredigende oplossing leiden worden extern voorgelegd aan landelijke geschillencommissies.
- I.v.m. separate wetgeving van de sectoren is sprake van afwijkende processen en procedures;
- De stichting conformeert zich aan de processen en procedures en ontvankelijkheid die zijn vastgelegd in de diverse reglementen van de sectoren.

Fase 3a Sector kinderopvang

- De geschillencommissie zal op basis van de vastgestelde procedure schriftelijk meedelen over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht;
- Het bestuur en de klager zijn gehouden aan de uitspraak van de geschillencommissie;
- Het bestuur komt op basis van de uitspraak van de geschillencommissie tot een bevredigende oplossing die is gebaseerd op de uitspraak van de geschillencommissie.

Fase 3b Sector Onderwijs

- De geschillencommissie zal op basis van de vastgestelde procedure (bijlage 3) schriftelijk advies geven aan het bestuur van de Stichting;
- Het bestuur kan het advies overnemen en op basis van het advies komen tot een bevredigende oplossing voor alle partijen. De klacht kan dan als afgehandeld worden beschouwd.
- Het bestuur kan het advies niet overnemen en een ander voorstel formuleren. Leidt dit tot een bevredigende oplossing voor alle partijen dan kan de klacht als afgehandeld worden beschouwd;
- Indien klager zich niet kan verenigen met het voorstel, heeft klager het recht in beroep te gaan bij de rechtbank;
- De rechtbank doet uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van het geformuleerde voorstel van het bestuur;
- Alle partijen binden zich aan de uitspraak van de rechtbank.

Fase 3c Sector Onderwijs Passend Onderwijs

- De geschillencommissie zal op basis van de vastgestelde procedure schriftelijk haar oordeel meedelen;

- Aanbieder en verweerder zijn gebonden aan het oordeel van de geschillencommissie;
- Het bestuur komt op basis van het oordeel tot een bevredigende oplossing van partijen;
- Zodra een bevredigende oplossing voor beide partijen is gerealiseerd kan de klacht als afgehandeld worden beschouwd.

Vastleggen klachten

- Klachten die schriftelijk worden ingediend worden vastgelegd in een klachtendossier;
- De afhandeling en het komen tot een bevredigende oplossing wordt vastgelegd in het klachtendossier; Het klachtendossier maakt onderdeel uit van het toezicht kader van de GGD.
- Een kinderopvangorganisatie is verplicht om ieder jaar een klachtenverslag (met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie kinderopvang) op te stellen als er in het voorgaande jaar schriftelijke klachten zijn ingediend.
- Het aantal klachten, waarbij wordt vermeld hoeveel klachten hebben geleid tot een bevredigende oplossing en hoeveel klachten niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing, wordt jaarlijks in een managementrapportage meegedeeld aan de Raad van Toezicht van de Stichting.

Huiselijk geweld en/of kindermishandeling

Als er sprake is van een vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Doen waarin je gelooft