

Klachtenprocedures

Klachtenregeling onderwijs

Heeft u een klacht over de manier waarop onderwijs wordt gegeven of bent u niet tevreden over andere zaken? Dat kan gebeuren. Heel vervelend, maar vaak biedt een één-op-één-gesprek met de betrokken medewerker (meestal de leerkracht) uitkomst. Als dit niet zo is, adviseren wij u om met de directie van de school een afspraak te maken voor een gesprek. Meestal wordt de betrokken medewerker gevraagd aan dit overleg deel te nemen.

Is het probleem niet verholpen na deze gesprekken? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij het College van Bestuur van de Almeerse Scholen Groep. In het protocol 'Klachtenregeling' staat exact omschreven wat de taken van het bestuur en de klachtencommissie zijn, wat de werkwijze is, hoe u de klacht kunt indienen en hoe de klacht afgehandeld wordt.

De belangrijkste zaken voor u op een rij:

- Indienen klacht.

U kunt uw klacht schriftelijk, binnen een jaar na het incident, indienen bij het College van Bestuur van de Almeerse Scholen Groep. Het bestuur doet dan onderzoek en luistert naar het verhaal van beide partijen. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan bepaalt u of de klacht moet worden doorgestuurd naar de klachtencommissie.

- Taken klachtencommissie.

De commissie onderzoekt klachten en luistert naar de verhalen van de betrokken partijen. Vervolgens adviseert de commissie het College van Bestuur over het feit of de klacht terecht is en in aanmerking komt voor behandeling. En over welke maatregelen genomen kunnen worden.

- Klachten over ongewenste intimiteiten en andere vormen van fysiek en/of psychisch geweld

Elke school heeft een contactpersoon die u kunt aanspreken als u een klacht heeft over ongewenste intimiteiten en/of geweld. Als het nodig is, verwijst deze persoon u door naar een externe vertrouwenspersoon die u deskundig verder helpt. Ook met het indienen van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur .

- Afwikkeling klacht.

In principe hoort u zo spoedig mogelijk van het College van Bestuur of de klacht terecht is en welke maatregelen er worden genomen.

De volledige klachtenregeling kunt u terug vinden op de website van de ASG, <http://asg.asg-almere.nl/>

Klachtenregeling kinderopvang Sterrenrijk

U kunt een klacht indienen als u of uw kind nadeel ondervindt door de werkwijze van kinderopvang Sterrenrijk, of door gedragingen van de medewerkers. Het klachten regelement is bedoeld voor ouders of verzorgers van kinderen die gebruik maken van de opvang.

Interne klachtenprocedure

Indien u een klacht heeft over kinderopvang Sterrenrijk, dan dient u deze schriftelijk in te dienen ter attentie van de directie. Zolang een serieuze klacht niet schriftelijk ontvangen is bij de directie kan nergens aanspraak op worden gemaakt.

Zodra de klacht ontvangen is, ontvangt u een ontvangstbevestiging. De klacht zal vervolgens binnen 10 dagen in behandeling worden genomen. De klachtencoördinator zorgt dat de klacht bij de juiste persoon of personen terecht komt. Uitgangspunt is om samen met u zo snel mogelijk tot een bevredigende oplossing te komen, zo mogelijk binnen 3 weken. Alle klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en n.a.v. deze registratie wordt er periodiek bekeken of preventieve acties noodzakelijk zijn.

Externe klachtenprocedure

Indien U, een klacht heeft die naar uw mening intern niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan heeft u de mogelijkheid direct contact op te nemen met de Geschillencommissie waarbij wij als organisatie zijn aangesloten.

Geschillencommissie

Kinderopvang Sterrenrijk is aangesloten bij een externe Klachtencommissie, te weten de Geschillencommissie.

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen niet? De commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder.

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen bedragen: € 25,00.

Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

Meer informatie? De brochure 'Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?'. Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht. De brochure over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De procedure van De Geschillencommissie: Uw klacht indienen ga naar www.degeschillencommissie.nl en bekijk de voorwaarden van kinderopvang.