
KLACHTENVERSLAG 2017

Datum: 23 april 2018
Status: vastgesteld
Eigenaar: directeur
Beheerder: kwaliteitsteam
Evaluatiedatum: januari 2019

Klachtenverslag 2017 Peuter & Co

Peuter & Co vindt het belangrijk dat er goed geluisterd wordt naar uitingen van ongenoegen van ouders. In de meeste gevallen kunnen deze uitingen van ongenoegen met en door de direct betrokkenen worden opgelost. Voor situaties waarin dat niet mogelijk blijkt, is er een klachtenreglement. Peuter & Co streeft ernaar kwaliteit te bieden in de peuterscholen, wat overeenkomt met haar doelstelling en voldoet aan de afspraken die met ouders zijn gemaakt. Wanneer er onduidelijkheden zijn, wanneer ouders ontevreden zijn of een concrete klacht hebben, vragen wij ouders om dat kenbaar te maken. Klachten, maar ook vragen en wensen van ouders, vormen belangrijke signalen voor de organisatie. Bij de behandeling van klachten maken we onderscheid tussen de volgende twee regelingen: interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling.

Beschrijving van de regeling

Peuter & Co kent een interne en een externe klachtenregeling, wat samen het klachtenreglement vormt. In de interne klachtenregeling is de klager gerechtigd de klacht via de klachtenfunctionaris in te dienen. Is de ouder niet tevreden over de manier waarop de klacht is behandeld, verwacht de ouder dat de situatie zich vaker zal voordoen of verwacht de ouder dat het indienen van een klacht geen resultaat oplevert, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. In de externe procedure heeft de ouder de mogelijkheid om zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Registratie Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang is verbonden.

De houder registreert zich voor alle bij deze houder behorende vestigingen. De houder is verplicht om ouders/oudercommissie(s) op passende wijze te informeren over diens aansluiting bij de Geschillencommissie. Peuter & Co heeft zich per 1 januari 2016 geregistreerd en werkt vanaf dat moment met een nieuw klachtenreglement, dat op 8 november 2017 is geëvalueerd, bijgesteld en vastgesteld. Dit reglement is te vinden op de website, en via de locaties bij de pedagogisch medewerkers op te vragen.

1: Interne klachtenregeling

Wanneer een ouder een klacht indient, dan wordt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage gemaakt. De termijn van het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Als de klacht betrekking heeft op een medewerker dan krijgt de medewerker de mogelijkheid, eerst afzonderlijk en later eventueel in aanwezigheid van de klager, haar standpunt toe te lichten.

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klager wordt geattendeerd op de mogelijkheid de klacht te melden bij het Klachtenloket Kinderopvang of (de klacht wordt dan een geschil) bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Klager wordt ook geattendeerd ook op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de klager zijn de directie en het management bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld. De klacht kan alleen in behandeling worden genomen, wanneer deze schriftelijk wordt aangeboden. Dit kan ook per email.

2: Externe procedure

Ouders kunnen zich extern wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie als zij een klacht willen melden over handelingen of beslissingen van de peuterschool waarvan het kind of de ouder zelf nadeel ondervindt. Ouders kunnen ook een klacht melden als de peuterschool in gebreke is gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren. Voordat de ouder een klacht meldt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst de ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan heeft de ouder de mogelijkheid om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wijze waarop Peuter & Co de regeling onder de aandacht brengt

Alle ouders ontvangen bij het intakegesprek informatie over het klachtenreglement. Pedagogisch medewerkers zijn van het klachtenreglement op de hoogte en handelen hiernaar.

Samenstelling klachtencommissie

Indien er een klacht is, wordt dit in eerste instantie behandeld door de leidinggevende. Geprobeerd wordt om samen met de ouder tot een oplossing te komen waar de ouder tevreden over is. Als de oplossing niet gevonden is en de klacht samen met de leidinggevende niet tot een goed einde kan worden gebracht, wordt de klacht bij de directie neergelegd. De directie besluit aan de hand van de klacht om een interne klachtencommissie samen te stellen, of de ouder met de klacht naar de externe klachtencommissie door te verwijzen. De samenstelling van de klachtencommissieleden hangt af van de ingediende klacht. Het komend jaar wordt bekeken of Peuter & Co een vaste interne klachtencommissie kan aanstellen, welke minimaal 1 keer per jaar bijeen zal komen.

Website

Het klachtenverslag wordt opgenomen in het jaarverslag van Peuter & Co, op de website geplaatst, naar ouders gemaïld en naar de GGD gestuurd. Deze zorgt ervoor dat het in het dossier van Peuter & Co wordt opgenomen.

Werkzaamheden klachtencommissie

De interne klachtencommissie is in 2017 niet samengesteld en/of bij elkaar geweest.

Klachten 2017

In 2017 zijn er **2** schriftelijk ingediende interne klachten¹ ontvangen door Peuter & Co. Uitingen van ongenoegen worden vaak niet schriftelijk vastgelegd, maar direct door de pedagogisch medewerkers besproken en opgelost.

In bijlage 1 op de volgende pagina zijn alle interne klachten uit 2017 beschreven met de acties en verbeterpunten die daaruit zijn voortgevloeid. In 2017 zijn er geen klachten ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Inmiddels heeft Peuter & Co de geschillenvrijbrief ontvangen en als bijlage 2 toegevoegd.

¹ Een email wordt juridisch ook gezien als schriftelijk ingediend

BIJLAGE 1: KLACHTEN 2017

Klacht 1

22 augustus 2017, peuterschool Prinses Juliana

Klacht: Ouder zegt dat bij het kind voor de derde keer in korte tijd een pluk haar uit het hoofd is getrokken door één van de andere peuters. Één keer is dit ook door de pedagogisch medewerkers vastgesteld.

Reactie op de klacht: In een persoonlijk gesprek met coach en medewerker is afgesproken dat de medewerkers samen met de coach een plan van aanpak maken.

Welke maatregelen er zijn genomen om de klacht op te lossen: Plan van aanpak gemaakt en besproken met moeder. Moeder merkt op dat er actiepunten bij staan die al van toepassing zijn. Moeder merkt ook op het fijn te vinden dat er een plan van aandacht is gemaakt en de klachten serieus zijn genomen.

Is de klacht naar tevredenheid opgelost? Ja, op 10 oktober 2017 afgehandeld.

Klacht 2

1 september 2017, peuterschool OBS Delfshaven, locatie Pieter de Hoochstraat :

Klacht: Ouder vindt dat de medewerker vrij afstandelijk, koud en niet betrokken reageert naar ouder en het kind. Ouder vindt dat de medewerker selectief omgaat met de ouders en kinderen. Ouder zegt ook dat het kind een wond en blauwe plek heeft opgelopen op de peuterschool en hiervan niet op de hoogte is gesteld.

Reactie op de klacht en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen: In de tweede week van oktober zijn in een persoonlijk gesprek met manager en medewerker de klachten besproken; wond aan het been, medewerkers hebben niet waargenomen dat dit veroorzaakt is tijdens groepstijd. Kind heeft ook niet gehuild. Ook de houding van de medewerker is besproken. Medewerker heeft ouder verzekerd dat zij geen verschil maakt tussen ouders en kinderen. Heeft beloofd te letten op haar houding, zodat deze niet verkeerd kan worden uitgelegd. Ouder is aangeboden om een dagdeel mee te draaien op de groep.

Is de klacht naar tevredenheid opgelost? Nee. Ouder zag af van een dagdeel meedraaien op de groep. Ouder wilde excuses omdat het ongeluk volgens ouder is gebeurd op de peuterschool. Omdat dit niet is waargenomen, zijn hiervoor geen excuses aangeboden. Dit is uitgebreid besproken en de ouder is hierbij serieus genomen. Ouder is het hier niet mee eens en heeft het vertrouwen opgezegd. In overleg met manager is de plaatsing beëindigd per 1 oktober 2017. Klacht is op 13 oktober 2017 afgehandeld.



de geschillencommissie

Stichting Peuter&Co
T.a.v. M. Nijhuis
Postbus 3019
3003AA Rotterdam

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
0900 18 77

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw Nijhuis,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl

