

---

# KLACHTENVERSLAG 2018

Datum: 12 maart 2019  
Status: vastgesteld  
Eigenaar: directeur  
Beheerder: beleidsmedewerker  
kwaliteit  
Evaluatiedatum: januari 2020

## Klachtenverslag 2018 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 jaarlijks wordt 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. Medio 2019 is het ouderportal gereed, hier wordt ook het klachtenreglement aan toegevoegd. Pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van het klachtenreglement 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 gemaild 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 2018 niet samengesteld en/of bij elkaar geweest.

### **Klachten 2018**

In 2018 is er **1** schriftelijk ingediende interne klacht<sup>1</sup> 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 is de enige interne klacht uit 2018 beschreven met de acties en verbeterpunten die daaruit zijn voortgevloeid. In 2018 zijn er geen klachten ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Peuter & Co verwacht de geschillenvrijbrief in mei te ontvangen en als bijlage 2 toe te voegen.

---

<sup>1</sup> Een email wordt juridisch ook gezien als schriftelijk ingediend

## **BIJLAGE 1: KLACHTEN 2018**

### **Klacht 1**

24 oktober 2018, peuterschool De Klaver Heijplaat

#### Klacht:

Ouder vindt dat de wijze van begeleiding niet aansluit bij de doelstellingen van Peuter & Co; er wordt geen rekening gehouden met verschillende ontwikkelingsniveaus van de kinderen.

#### Reactie op de klacht:

In een persoonlijk gesprek met ouder, manager en pm'er is getracht het vertrouwen weer op te bouwen..

#### Welke maatregelen er zijn genomen om de klacht op te lossen:

Het gesprek heeft helaas niet geleid tot een uitkomst waarbij ouder en pm'er in vertrouwen met elkaar door kunnen. Ouder heeft de mogelijkheid gekregen om over te stappen naar een andere peuterschool.

#### Is de klacht naar tevredenheid opgelost?

Ouder heeft een week later doorgegeven dat het helaas logistiek niet mogelijk is om de plaatsing op een andere peuterschool voort te zetten. Op 19 november 2018 heeft ouder schriftelijk laten weten de zaak als afgedaan te beschouwen.

**BIJLAGE 2: GESCHILLENVRIJBRIEF**

Wordt in mei 2019 verwacht en toegevoegd.

