



Klachtenregeling en klachtenverslag

2020

Openbaar klachtenregeling en klachtenverslag over het jaar 2020
Peuterspeelzaal de Ark, Woudenberg
december 2020

Inhoudsopgave

Inleiding

1. Interne klachtenregeling

1.1 Interne klachtenprocedure

2. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

1.1 Het officieel indienen van een klacht

1.2 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

1.3 Aantal en aard door de Geschillencommissie behandelde klachten

1.4 Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Inleiding

In navolging van de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen is bepaald dat elke houder van een kindcentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal aangesloten dient te zijn bij de Geschillencommissie. Peuterspeelzaal de Ark is aangesloten bij de Geschillencommissie en voldoet hiermee aan de wettelijke eisen.

Uiteraard doet het bestuur en de leidsters er alles aan om klachten te voorkomen door een open en direct contact tussen ouders en de leidsters te hebben. De christelijke normen en waarden en principes komen hierin tot uiting in de communicatie met de peuters en ouder(s) op de Ark. We willen dan ook graag in verbinding staan met elkaar en klachten die ouder(s) hebben allereerst onderling bespreken. Wanneer hier niet samen tot een oplossing komt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang of Peuterspeelzalen. Het verloop hiervan zal verderop beschreven worden. Dit verslag zal openbaar gepubliceerd worden op de website van Peuterspeelzaal de Ark.

1. Interne klachtenregeling

Er kan een situatie ontstaan waarin een ouder een klacht heeft over de werkwijze of een situatie die zich voor heeft gedaan binnen onze peuterspeelzaal. Uiteraard doen we er als peuterspeelzaal de Ark alles aan om dit zo goed mogelijk op te lossen.

1.1 Interne klachtenprocedure

Indien een ouder een klacht heeft over onze peuterspeelzaal kan een ouder contact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker of met het bestuur via mailadres info@pszdeark.nl. Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht neergelegd worden bij het bestuur. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij het bestuur, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking (zie beleidsplan via website <https://www.pszdeark.nl/extra-informatie/>). Na indiening van de klacht bij het bestuur gaan beide partijen met elkaar in gesprek. Bij dit gesprek is een pedagogisch medewerker en een bestuurslid aanwezig. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door het bestuur met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen. Het bestuur draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

2. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Wanneer er een klacht is en er niet onderling uit gekomen kan worden kunnen ouder(s) zich richten op de Geschillencommissie voor Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over peuteropvang (kinderen van 2-4 jaar).

2.1 Het indienen van een klacht

Peuterspeelzaal de Ark is zoals eerder beschreven aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Allereerst is het nodig bij een klacht om deze te bespreken met de leidster(s). Dit dient schriftelijk te worden gedaan. Wanneer deze er samen niet uitkomen, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit kan via <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

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 Peuterspeelzaal
- een besluit van de Peuterspeelzaal waar de oudercommissie zich niet in kan vinden.

De commissie kan pas worden ingeschakeld als:

- het bestuur van de Peuterspeelzaal niet binnen zes weken schriftelijk heeft gereageerd
- de ouders en de Peuterspeelzaal het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over een klacht
- de Peuterspeelzaal geen adequate klachtenregeling heeft

De oudercommissie van Peuterspeelzaal de Ark kan wanneer het van toepassing is direct advies aanvragen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst vervolgens of zij in alle redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 weken uitspraak doen. Deze zijn bindend voor de ouders en oudercommissies als de aangesloten Peuterspeelzaal.

2.2 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Peuterspeelzaal de Ark informeert de ouders middels de website (www.pszdeark.nl) over de mogelijkheden over het indienen van een klacht. Jaarlijks zal dit onder de aandacht worden gebracht door middel van de nieuwsbrief met een verwijzing naar de website. Elk jaar zal er een klachtenverslag gemaakt worden en deze wordt binnen het bestuur besproken en gepubliceerd op de site.

2.3 Aantal en aard door de Geschillencommissie behandelde klachten

Peuterspeelzaal de Ark heeft in het verslagjaar 2020 geen klachten ontvangen.

2.4 Strekking van de oordelen en aanbevelingen en aard van de maatregelen

Er zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen. De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij Peuterspeelzaal de Ark ervoor zorgen dat ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot de leidsters, de oudercommissie of het bestuur.