



Jaarverslag interne klachten 2018

Stichting Peuteropvang Voerendaal

April 2019

Inhoud:

Voorwoord

1. Omschrijving van de klachtenregeling
2. Klachtenprocedure
3. Hoe de klachtenprocedure onder de aandacht van de ouders wordt gebracht
4. Samenstelling van de klachtencommissie
5. In welke mate heeft de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang haar werkzaamheden kunnen uitvoeren
6. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
7. Aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen
8. Analyse klachtenafhandeling

Voorwoord

Als aanbieder van peuteropvang publiceert Peuteropvang Voerendaal (POVV) jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde interne klachten.

Het openbaar jaarverslag wordt kenbaar gemaakt aan de ouders via de website en toegezonden aan de GGD Zuid Limburg.

De klachtenregeling kent twee niveaus:

1. Klachten De ouder heeft een klacht
2. Registratie De ouder heeft wel een melding maar geen klacht

De gemeente Voerendaal vindt het belangrijk dat zoveel mogelijk peuters gebruik maken van voorschoolse voorzieningen in de gemeente zodat zij een goede start kunnen maken als zij naar de basisschool gaan. Peuteropvang Voerendaal levert een belangrijke bijdrage in de uitvoering van dit beleid. Zij werkt nauw samen met de lokale jeugd- en zorgteams van Voerendaal en met het onderwijs. Daarnaast is het Peuterspeelzaalwerk een belangrijke partner op gebied van vroeg signalering, lichte opvoedingsondersteuning en doorverwijzing naar de meer gespecialiseerde zorg. Er is constructief samengewerkt met als doel zo veel mogelijk peuters te bereiken, er voor te zorgen dat er geen ouders afhaken door financiële drempels en de zorgstructuur voor kinderen met extra zorg gehandhaafd blijft. Ook de heldere communicatie richting ouders heeft hier in positieve zin toe bijgedragen.

1. Omschrijving van de klachtenregeling

De klachtenregeling kan een goed instrument zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Wanneer ouders en Peuteropvang Voerendaal (POVV) samen de problemen niet naar tevredenheid kunnen oplossen, kunnen ouders en oudercommissies vanaf 1 januari met vragen en klachten over kinderopvang terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang

www.klachtenloket-kinderopvang.nl. telefoon 09001877

Dit klachtenloket is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang en is tot stand gekomen naar aanleiding van een wetswijziging om de positie van ouders in de kinderopvang te versterken en meer grip op de kwaliteit te geven.

Hoewel de organisatie POVV naar beste vermogen functioneert, weten we als werkgever en werknemer ook dat we fouten kunnen maken of dat misverstanden kunnen ontstaan. Dat mogen ouders/ verzorgers uiteraard aan ons melden, de organisatie staat open voor feedback. Iedere klacht wordt serieus genomen, dit is belangrijk, hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe de organisatie dit in de toekomst kan vermijden / voorkomen.

Wat voor klacht betreft het en wie kan een klacht indienen:

- De ouders/verzorgers van de peuter.
- De wettelijke vertegenwoordigers van de peuter.
- Personen die door de ouders/ verzorgers schriftelijk zijn gemachtigd.

Het gaat hierbij om persoonlijk nadeel voor de ouders/ verzorgers of de peuter.

De klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen alsmede het besluit of het nalaten daarvan door POVV.

2. Klachtenprocedure

Gang van zaken rondom een klacht:

Uitgangspunt in de klachtenregeling van POVV is dat de klager zich met zijn / haar ongenoegens kan melden bij POVV alsook de externe klachtencommissie.

Vaak wordt een klacht in de eerste instantie gemeld bij de desbetreffende medewerker.

Behandeling door medewerker:

1. Een klant geeft (mondeling / schriftelijk) blijk van het feit dat hij/ zij ontevreden is of een klacht heeft. Deze klacht kan gaan over de behandeling van zijn/ haar kind of over de dienstverlening door een of meerdere medewerkers van de organisatie.
2. De medewerker tot wie de klant zich wendt met zijn ongenoegen of klacht stelt alles in het werk om zo snel als mogelijk het ongenoegen in onderling contact met de klant op te lossen.
3. Lukt dit tot tevredenheid van de klant en de medewerker dan kan worden volstaan met:
 - In geval van groepsleiding:
het registreren van de klacht op het "Registratie formulier klachten" en melden van de klacht in het logboek zodat collega's op de hoogte worden gesteld, de klacht besproken wordt tijdens het teamoverleg en het bespreken van mogelijkheden tot verbetering van de werkwijze.
 - In geval van administratieve medewerkers:
het doorgeven van geuite ongenoegens of klachten aan de houder. Deze behandelt de klacht volgens het protocol klachtenafhandeling.
 - De klachtenfunctionaris meldt de klacht (en) in het managementoverleg.

Als de medewerker een klacht niet zelf kan wegnemen, of is er herhaling van de klacht, dan wordt door de medewerker verwezen naar de manager van de desbetreffende peuterspeelzaal.

Behandeling door het management:

Een (mondeling / schriftelijk) ingediende klacht wordt in beginsel zorgvuldig onderling contact opgelost. Er wordt altijd gebruik gemaakt van het klachtenformulier.

De klager wordt direct doorverwezen naar de leidinggevende als er sprake is van een klacht over:

- a. de plaatsing van peuters;
- b. het hanteren van de plaatsing criteria;
- c. de accommodatie van de peuterspeelzaal;
- d. de algemene organisatie;
- e. een (vermoeden) van seksueel misbruik en/ of mishandeling*.

* In deze laatste situatie zal POVH aangifte doen bij de politie en wordt er een melding gedaan bij veilig thuis.

3. Hoe de klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht

Bij het eerste kennismakingsgesprek ontvangen ouders zowel mondeling als schriftelijke informatie mee over de interne als externe klachtenprocedure, tenslotte kunnen ouders terecht op de website.

POVV is aangesloten bij het klachtenloket kinderopvang
www.klachtenloket-kinderopvang.nl. telefoon 09001877

4. Samenstelling van de klachtencommissie

Een klacht van ouders wordt bij POVV behandeld door een klachtencommissie bestaande uit een medewerker, de manager van de desbetreffende peuterspeelzaal / afdeling en de klachtenfunctionaris.

5. In welke mate heeft het SKK haar werkzaamheden kunnen uitvoeren

In 2018 heeft POVV (nog geen) schrijven van de geschillencommissie kinderopvang ontvangen. Bij telefonisch contact door POVH met het SGC blijkt bij de geschillencommissie sprake van een achterstand, reactie wordt per mei 2019 verwacht.

6. Aantal van door PWH behandelde ongenoegens of klachten

Bij POVV zijn in 2018 2 schriftelijke klachten binnengekomen. Het betreft klachten op organisatie niveau. Alle klachten zijn onderzocht en tot tevredenheid van de klagers opgelost.

7. Oorzaken van de klachten

De klachten hebben betrekking op:

- 23 januari 2018 Openingstijden pov Eerste stap
Ouder is gewend peuter eerder te brengen dan de officiële openingstijd. Aanscherping van beleid heeft geleid tot discussie met leidsters en ouders die gewend waren aan een gemoedelijke wijze van brengen. Aanscherping van beleid was noodzakelijk omdat de eerdere werkwijze zorgt voor onduidelijkheid binnen de organisatie (betaling, werktijden, aanwezigheid leidsters enz.)
- Dagdelen peuteropvang
25 mei 2018 Middagdagdeel voor de instroomgroep pov Eerste stap
De instroomgroep kent binnen deze pov ook een middagdagdeel. Deze ouder wil graag het middagdagdeel georganiseerd zien op een ochtend, temeer daar ze ziet dat er een ruimte in de ochtend leeg staat. Het huren van dit lokaal is voor POVV financieel niet haalbaar

8. Analyse klachtenafhandeling

Er zijn geen registraties te melden

De klachten zijn minimaal en hebben betrekking op de organisatie.

Het is niet nodig dat organisatie breed maatregelen worden genomen.

Dit zijn aandachtspunten voor de organisatie POVV met het advies om in de teamvergadering(en) bedrijfsvoering en peuterspeelzalen hier aandacht aan te besteden.