



onderwijs en
peuterspeelzalen

STICHTING PROTESTANTS CHRISTELIJKE PEUTERSPEELZALEN.

KLACHTENVERSLAG 2015.

Voor klachten gelden een aantal aparte trajecten binnen onze organisatie. Met de regelingen wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee zowel het belang van de betrokkenen wordt gediend, als het belang van de organisatie.

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

De ouders worden hiervan via het informatieboekje en de website www.scohpeuterspeelzalen.nl op de hoogte gesteld. Ook zijn er folders van de SKK op de peuterspeelzalen aanwezig.

Melden van een klacht.

De werkwijze van de SKK is als volgt:

Een klacht van een ouder kan rechtstreeks toegezonden worden aan het meldpunt van de SKK.

Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:

Postadres: **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**
 Postbus 21
 3738 ZL MAARTENSDIJK

Emailadres: **info@kinderopvang.nl**

Telefoonnummer: **0900 - 0400034**

Samenstelling.

Het bestuur van de SKK benoemt natuurlijke personen op basis van deskundigheden tot lid van een Klachtencommissie. Deze Klachtencommissie bestaat uit 3 leden, die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. Minimaal één lid is jurist. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. In de Klachtencommissie is verschillende deskundigheid aanwezig. De deskundigheid strekt zich uit op de gebieden van:

- Consumentenbelangen;
- Inhoud kinderopvang;
- Organisatie van de kinderopvang;
- Juridische kennis en/of mediation.

Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld. Zie ook voor meer informatie de website van de SKK

www. Klachtkinderopvang.nl

Wie kan een klacht indienen?

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- Ouder(s)/verzorger(s);
- Wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- Natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

Werkwijze.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het meldpunt. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt de ambtelijk secretaris contact op en legt de klacht op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens dient de klager het klachtenformulier te ondertekenen.

Het meldpunt van het SKK bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager een beklagde. Indien van toepassing bericht het meldpunt de klager dat het in behandeling nemen van de klacht wordt opgeschort, om klager de gelegenheid te geven de klacht eerst aan de beklagde voor te leggen of meer informatie aan te leveren.

Indien klager de klachtencommissie alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.

Het meldpunt wijst binnen 5 werkdagen de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de behandelende Klachtencommissie aan.

Klager en beklaagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard.

Daarna volgt de schriftelijke hoor- en wederhoorprocedure. De behandeling kan op verzoek van de Klachtencommissie afgesloten worden met een hoorzitting waarbij beide partijen aanwezig zijn.

De klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen.

De klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen 4 maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

Ten slotte deelt de beklaagde aan de klager en aan de Klachtencommissie binnen een maand na verzending van de uitspraak schriftelijk mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen nemen en zo ja welke.

De werkwijze van de SKK is vastgelegd in een reglement. Het huidige reglement is in werking getreden op 1 januari 2009.

Aan het eind van 2015 is de SKK opgeheven.

Per 1 januari 2016 is de Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen aan gesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang

In dit verslagjaar 2015 zijn door de klachtencommissie SKK geen klachten ontvangen.

Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

De Stichting Protestants Christelijke Peuterspeelzalen is sinds 30 mei 2011 lid geworden van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

De ouders worden hiervan via het informatieboekje op de hoogte gesteld. Ook zijn er folders van de SKK op de peuterspeelzalen aanwezig.

Een klacht van een oudercommissie kan rechtstreeks toegezonden worden aan het meldpunt van de SKK.

Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:

Postadres: **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

Postbus 21

3738 ZL MAARTENSDIJK

Emailadres: **info@kinderopvang.nl**

Telefoonnummer: **0900 - 0400034**

Samenstelling.

Het Klachtenkamer bestaat uit 3 leden:

De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt:

- Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de MO-groep en de Branchevereniging Kinderopvang gezamenlijk;
- Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK;
- Eén lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met onder de vorige punten genoemde partijen.

Wie kan een klacht indienen?

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- De oudercommissie van een peuterspeelzaal;

Werkwijze.

Een klacht wordt aanhangig gemaakt door toezending van een met redenen omkleed verzoekschrift in tweevoud aan het secretariaat van de Klachtenkamer. De klacht moet binnen 8 weken worden ingediend.

De oudercommissie die de klacht indient doet hiervan schriftelijk mededeling aan de houder.

Daarna volgt de schriftelijke hoor- en wederhoorprocedure. De behandeling kan op verzoek van de Klachtenkamer afgesloten worden met een hoorzitting waarbij beide partijen aanwezig zijn.

De Klachtenkamer neemt met meerderheid van stemmen een beslissing.

De Klachtenkamer verzendt haar uitspraak binnen 4 maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

Ten slotte deelt de houder aan de Klachtenkamer binnen 4 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk mee of de houder naar aanleiding van de uitspraak maatregelen neemt en zo ja welke. Van de mededeling aan de Klachtenkamer wordt gelijktijdig een afschrift gezonden aan de oudercommissie.

De werkwijze van de SKK is vastgelegd in een reglement. Het huidige reglement is in werking getreden op 1 juni 2007.

Per 1 januari 2016 heeft de oudercommissie niet meer een aparte klachtencommissie, maar kan de oudercommissie naar de Geschillencommissie Kinderopvang.

In dit verslagjaar 2015 is één oudercommissie actief bij peuterspeelzaal De Peuterslee. Er zijn geen klachten ontvangen door de SKK.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE.

Eerste stap: klacht bij de manager.

Ouders met klachten richten zich in eerste instantie tot de betreffende leidster en of locatie. Indien een ouder niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan deze zich wenden tot de manager van de peuterspeelzaal of een directeur van een basisschool. De directeur van een basisschool stelt direct de manager van de peuterspeelzaal op de hoogte van deze klacht. Er worden afspraken gemaakt over de afhandeling van de klacht in het vervolgtraject, zoals hierna beschreven. De manager van de peuterspeelzaal zal samen met de leidster(s) van de groep op welke de klacht betrekking heeft in gesprek gaan met de ouder. In dit gesprek wordt gekeken hoe de klacht is ontstaan en waar de oplossing ligt. De intentie is om op korte termijn een oplossing te vinden en die ook te realiseren zodat de klacht wordt weggenomen. Binnen een week moet dit gesprek plaatsvinden.

In dit verslagjaar zijn de volgende klachten ingediend bij de manager en/of de directeur van de bijbehorende basisschool:

- ***December 2014 en januari 2015***

Klachten: Twee telefonisch klachten over de aangekondigde wijziging in de personele bezetting van een groep vanwege de start van een derde groep. Door de komst van 2 nieuwe leidsters in het team moeten de 2 ervaren leiders uit elkaar om de nieuwe leidsters in te werken.

Afhandeling: Na uitleg aan de ouders over de reden van de wijziging is ook nog over deze klachten door de manager gesproken met de betrokken medewerkers. Deze medewerkers hebben ook weer gesproken met de desbetreffende ouders. Verder is de betrokken coach VVE, die deze peuterspeelzaal begeleidt, gevraagd de medewerkers te coachen op de communicatie met de ouders. Daarmee was de klacht afgehandeld.

- ***Juli 2015***
- ***Klacht: Verschillende ouders hebben gebeld naar aanleiding van een wisseling in het team.***

Ook heeft het team zelf een klacht ingediend.

Afhandeling: *De sectordirecteur heeft samen met de manager de medewerkers afzonderlijk gesproken over de klacht. De ouders hebben een schriftelijke toelichting gehad op de beslissing om binnen het team te wisselen van samenstelling op de groep. De onrust onder de ouders is geleidelijk aan geluwd. De medewerkers zijn uit eindelijk tevreden over de ingezette teamwijziging.*

Tweede stap: klacht bij het College van Bestuur.

Is een ouder na dit gesprek niet tevreden dan kan de ouder een klacht indienen bij de voorzitter van het College van Bestuur.

Wordt een klacht naar het College van Bestuur gezonden, dan zal diegene die de klacht heeft ingediend zo snel mogelijk worden uitgenodigd voor een gesprek met het College van Bestuur. Het College van Bestuur bepaalt wie hierbij aanwezig is. De inzet van het gesprek is om diegene die de klacht heeft ingediend te horen en de klacht weg te nemen door waar mogelijk tot een oplossing te komen. Er wordt een kort verslag gemaakt van de klacht en de stappen die zijn ondernomen om tot een oplossing te komen. Dit verslag wordt opgenomen in het klachtendossier.

Ook bij de oudercommissie kan een klacht worden ingediend.

In het vorige verslagjaar 2015 is er geen klacht ingediend bij het College van Bestuur.

Protocol Inspraakbus.

Op elke peuterspeelzaal hangt er een inspraakbus. Door middel van een formulier die bij de bus hangt of ligt kunnen ouders hun mening, klacht, idee of compliment in de inspraakbus stoppen. Twee maal per jaar wordt de inspraakbus door de coördinator van de peuterspeelzaal geopend, namelijk in november en in mei van elk schooljaar.

De ouders zijn hiervan via het informatieboekje op de hoogte gesteld.

De ingediende formulieren met een mening en/of een klacht worden gebundeld door de coördinator en toegezonden aan de betrokken manager op het stafbureau. Het formulier wordt voorzien van commentaar van de peuterspeelzaal. De betreffende ouders krijgen dan een officiële reactie van de manager uiteraard in overleg met de peuterspeelzaal. Zo nodig wordt ook de directeur van de bijbehorende basisschool hiervan op de hoogte gesteld.

De ingediende formulieren met ideeën en complimenten kunnen op de peuterspeelzaal zelf worden afgehandeld. Het is altijd mogelijk om ook het stafbureau hiervan op de hoogte te stellen.

In dit verslagjaar 2015 zijn er geen klachten van de ouders via deze inspraakbus ontvangen.

Vertrouwenspersoon.

Het College van Bestuur heeft binnen onze stichting een onafhankelijke Vertrouwenspersoon benoemd.

De Vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle ouders en personeel op de peuterspeelzaal.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.

De Vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of diegene die de klacht heeft ingediend, getracht heeft de problemen met manager op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De Vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het College van Bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de Vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de Vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het College van Bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Vastgesteld in de vergadering van het College van Bestuur van 2 juni 2016.

Stg. Prot. Chr. Peuterspeelzalen (SCOH)
Mevr. J. Hoekstra / Dhr. T. Klaver
Postbus 18546
2502 EM DEN HAAG

Ons kenmerk: R752.XX.16126

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 752
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Hoekstra / heer Klaver,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op :
www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

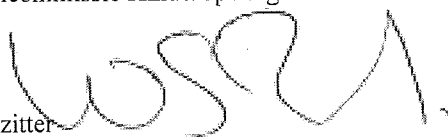
Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

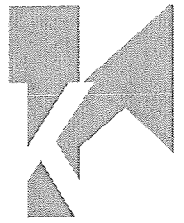
Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter





Stg. Prot. Chr. Peuterspeelzalen (SCOH)
t.a.v. Mevr. J. Hoekstra / Dhr. T. Klaver
Postbus 18546
2502 EM DEN HAAG

Ons kenmerk: R752.AN.16208

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 752
Betreft: Klachtvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Hoekstra / heer Klaver,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op :
www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter