

Jaarverslag Klachten Ouders en Oudercommissie 2017

# Voorwoord

Als aanbieder van kinderopvang publiceert Peuterstap (onderdeel van FIERS) jaarlijks een gecombineerd openbaar verslag van de behandelde klachten van ouders en de Oudercommissie.

Dit openbare jaarverslag wordt besproken met de oudercommissie van Peuterstap en toegezonden aan de GGD Drenthe. In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van klachten die via de klachtenregelingen door ouders en de Oudercommissie in 2015 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

# Interne klachtenregeling voor ouders

Peuterstap beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de eventueel direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

* Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
* Komen de ouder en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de leidinggevende (MT).
* Kan ook de betreffende leidinggevende de klacht niet tot naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de ouder doorverwijzen naar de directie van Peuterstap. Ouders kunnen de directie bereiken via de Paul Krugerschool. De directie zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.
* De directie zal per eerst volgende mogelijkheid, een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht geven.
* De directie zal binnen vier weken een mondeling of schriftelijk gemotiveerde reactie geven, afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht.
* Binnen de vier weken nadat de klacht is ingediend wordt er door de directie een besluit genomen over de gegrondheid van de klacht en eventueel te treffen maatregelen. De ouder en de direct betrokken medewerker worden daarover geïnformeerd.
* Anoniem uw klacht doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor u niet met uw klacht naar buiten durft te treden, kunt u contact opnemen met de vestigingsmanager of indien nodig met de directie. Zij zal dit gesprek vertrouwelijk behandelen en archiveren in zijn/haar persoonlijk archief.
* Hoewel een ouder zich uiteraard rechtstreeks tot de externe klachtencommissie kan wenden, is het ook wenselijk om eerst de interne klachtenregeling te volgen.

# Interne klachtenregeling voor oudercommissies

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft Peuterstap ook een interne klachtenregeling in geval van klachten over de wijze waarop Peuterstap omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de Oudercommissie. Deze interne procedure wordt voorafgaand aan een melding bij de klachtenkamer doorlopen. Om een zorgvuldige behandeling van klachten van de Oudercommissie te kunnen waarborgen zijn de volgende stappen afgesproken:

* De voorzitter van de Oudercommissie informeert de directie inzake de klacht en maakt een afspraak ter bespreking van de klacht. De directie ontvangt ter voorbereiding op dit gesprek op schrift de klacht en kan zich desgewenst extra laten informeren.
* Directie en voorzitter van de Oudercommissie bespreken de klacht, onderzoeken oplossingen en maken vervolgafspraken. Van dit overleg wordt een (beknopt) gespreksverslag gemaakt.
* De gemaakte vervolgafspraken worden door de voorzitter van de Oudercommissie besproken met de overige leden, de directie informeert de eventuele betrokkenen.
* De vervolgafspraken worden uitgevoerd, het afschrift van de klacht en het gespreksverslag worden gearchiveerd in het centraal archief van Peuterstap.
* Kan de Oudercommissie zich niet vinden in de gemaakte vervolgafspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de klachtenkamer en volgt de externe klachtenprocedure.

Bij het intake gesprek van nieuwe ouders wordt de interne klachtenregeling onder de aandacht gebracht met de verwijzing naar de website www.paulkrugerschool.nl voor de volledige klachtenregeling. Bestaande ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling en openbare jaarverslagen over klachten van klanten, via de website van Peuterstap (Paul Krugerschool).

# Rol van de Oudercommissie bij de interne klachtenprocedure voor ouders

Het kan voorkomen dat een ouder zich rechtstreeks wendt tot de Oudercommissie met een ontevredenheid. Bij de Oudercommissie ligt de taak deze ontevredenheid door te geven aan de directie van Peuterstap. Waarna de directie de Oudercommissie een beknopte versie geeft van het gelopen proces van de klachtenprocedure. Ontevredenheden die bij de Oudercommissie binnen komen zijn een signaal. Het is aan de Oudercommissie om bij herhaaldelijke of verontrustende signalen van ontevredenheid bij ouders, deze signalen anoniem maar wel gebundeld op de agenda te zetten voor de eerst volgende Oudercommissievergadering. Ontevredenheden zijn een standaard onderwerp op de eerste Oudercommissievergadering in het jaar, dan zal het jaarverslag van het afgelopen jaar doorgenomen worden.

# Samenstelling klachtencommissie

Peuterstap heeft geen eigen externe klachtencommissie, maar maakt gebruik van de klachtencommissie van SKK.

# Externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder

of de Oudercommissie dit wenst, dan kan de ouder of de Oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling.

Een ouder kan met zijn of haar klacht extern terecht bij:

**1) VBS (Postbus 95572, Den Haag, www.vbs.nl)**

De Oudercommissie kan met zijn of haar klacht extern terecht bij:

**2) Klachtenkamer Kinderopvang**

**1a)** VBS

Peuterstap heeft geen eigen externe klachtencommissie, maar maakt gebruik van de VBS. Ouders van Peuterstap kunnen schriftelijk een klacht indienen bij de VBS.

De VBS werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf.

**2a)** Klachtenkamer Kinderopvang

De klachtenkamer behandelt “medezeggenschap” klachten; klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

Het doel van de Klachtenkamer is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de Wet Kinderopvang en de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en Oudercommissie inzake de bevoegdheden van de Oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang. Een reglement voor de klachtenkamer kinderopvang is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO- groep, Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang).

# Klachten in 2017

**Intern:**

Aantal klachten: 0

**Extern:**

Aantal klachten: 0

# Tot slot

Peuterstap wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Peuterstap.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende websites:

Peuterstap : www.paulkrugerschool.nl

VBS : www.vbs.nl

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang : www.klachtkinderopvang.nl

Geschillencommissie Kinderopvang : www.sgc.nl

Klachtenkamer Kinderopvang : www.klachtenkamer.nl