



Jaarverslag externe klachtafhandeling 2018

April 2019

Voorwoord

Als aanbieder van peuteropvang publiceert Peuteropvang Heerlen (POVH) jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde externe klachten.

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

We kijken terug op het jaar 2018 dat zich kenmerkt door twee grote wetswijzigingen met grote gevolgen voor POVH. Met de Wet harmonisatie gaan dezelfde kwaliteitseisen gelden voor kinderopvang en peuterspeelzalen. Met de Wet IKK worden er meer eisen gesteld aan de kwaliteit. Daarmee is 2018 ook een jaar geweest waarin helder moest worden welke consequenties de veranderende wetgeving op het gebied van personeel, financiën, bereik en bezetting van (doelgroep) peuters met zich mee zou brengen. De flexibele houding van de gemeente Heerlen, de ruimte om te onderzoeken welke strategie het best aansluit bij het realiseren van onze doelstelling, de heldere communicatie richting ouders heeft hier in positieve zin toe bijgedragen.

Externe klachtenregeling

Bij een klacht kan de ouder/verzorger zich rechtstreeks wenden tot het klachtenloket kinderopvang. www.klachtenloket-kinderopvang.nl info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen telefonisch van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek).

Het klachtenloket kinderopvang is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang (SGB) www.degeschillencommissie.nl

De ouders/verzorgers worden bij aanmelding van hun peuter bij de kind administratie geïnformeerd over het Klachtenloket. Tevens staat informatie over het Klachtenloket en de Geschillencommissie op onze website.

Werkwijze

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar de klacht/vraag en zij kunnen advies geven over welke stappen er het best gezet kunnen worden. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan in eerste instantie los van de Geschillencommissie Kinderopvang. In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen ouder en organisatie. Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

Samenstelling klachtencommissie

Het Klachtenloket kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang is in opdracht van het Ministerie van SWZ en in nauwe samenspraak met veldpartijen, te weten voor de ouders: BOinK en voor de houders: Branche vereniging kinderopvang en Sociaal Werk Nederland ontwikkeld en ingericht. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken in Den Haag. Het bestuur van de SGC en SGB bestaat uit 3 onafhankelijke leden. Dit zijn in beide gevallen dezelfde personen.

Bekendmaking regeling

Ouders/ verzorgers worden op diverse manieren geïnformeerd over de aansluiting van POVH bij het Klachtenloket/Geschillencommissie. Bij inschrijving van hun kind ontvangen ouder een folder. Tevens is op elke peuterspeelzaal van POVH een affiche aanwezig.

Verder is informatie over de klachtenprocedure te vinden op de website van POVH.

www.peuterspeelzaalwerk.nl

Aantal en aard van de door het Klachtenloket/ Geschillencommissie behandelde klachten

Jaarlijks ontvangt POVH een brief met een overzicht van de behandelde klachten.

Over 2018 heeft POVH tot op heden nog geen registratie van de geschillencommissie ontvangen, na telefonisch contact weten wij inmiddels dat er bij het SGC een achterstand is opgelopen en wordt in mei 2019 dit schrijven verwacht.