



Jaarverslag klachten 2018

Stichting Peuteropvang Heerlen

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 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.

De klachtenregeling kent twee niveaus:

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

Terug kijkend op het jaar 2018 zien we dat dit jaar 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 en 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 Heerlen (POVH) samen de problemen niet naar tevredenheid kunnen oplossen, kunnen ouders en oudercommissies 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 POVH 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 POVH.

2. Klachtenprocedure

Gang van zaken rondom een klacht:

Uitgangspunt in de klachtenregeling van POVH is dat de klager zich met zijn / haar ongenoegens kan melden bij POVH alsook bij het Klachtenloket Kinderopvang.

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

Behandeling door medewerker:

1. Een klant geeft (mondeling) 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 sprake van 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 (informatieboekje) tenslotte kunnen ouders terecht op de website. POVH is aangesloten bij het klachtenloket kinderopvang

www.klachtenloket-kinderopvang.nl. telefoon 09001877

4. Samenstelling van de klachtencommissie

Een klacht van ouders wordt bij POVH 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 POVH (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 POVH behandelde ongenoegens of klachten

Bij POVH zijn in 2018 totaal 10 klachten binnengekomen. Deze hadden betrekking op de afhandeling van vragen bij de kind administratie, overplaatsingen van peuters naar een andere locatie, organisatie van activiteiten, verplaatsing van leidsters, vervanging bij afwezigheid beroepskracht en traject van harmonisatie. Met alle ouders is telefonisch en / of persoonlijk contact opgenomen, alle klachten zijn naar tevredenheid opgelost.

7. Oorzaken van de klachten

De klachten hebben betrekking op:

- communicatie via de kind administratie;
- peuterplaatsen;
- organisatie van activiteiten;
- organisatie van personeel;
- harmonisatie.

8. Analyse klachtenafhandeling

De registraties zijn ook dit jaar minimaal, er zijn in 2018 drie registraties gedaan door de klachtenfunctionaris. Alle registraties zijn met een goede beoordeling door de ouders afgerond. Daar er bij POVH een beperkt aantal klachten en registraties gemeld zijn en de klachten en registraties een wisselende oorzaak hebben is het niet nodig dat organisatie breed maatregelen worden genomen.

De volgende analyse is van toepassing:

- A) Ten aanzien van de klachten kan vermeldt worden dat er sprake is van een beperkt aantal klachten, dat deze betrekking hebben op incidentele situaties op het niveau van de organisatie en op peuterspeelzaalniveau.
- B) 77% van de klachten ligt op het niveau van de organisatie.
23% van de klachten heeft als oorzaak de werkwijze binnen peuteropvang locaties

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