



Jaarverslag externe klachtafhandeling 2020

Februari 2021

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.

Terug kijkend op het jaar 2020 zien we dat dit jaar zich o.a. kenmerkt door Corona/ Covid 19. Een pandemie die ook voor de organisatie POVH grote gevolgen heeft. Intensieve communicatie, over alle onderwerpen van belang (noodopvang, kosten, openingstijden enz. maar ook corona informatie centraal, huiswerkopdrachten enz.) zowel intern als extern, leverde veel draagvlak op bij beroepskrachten, ouders, ketenpartners en Gemeente Heerlen. Het jaar 2020 is daarmee een jaar waarin het ook helder moest zijn welke consequenties Corona op het gebied van personeel, financiën, bereik en bezetting van (doelgroep) peuters met zich mee zou brengen, waarbij POVH tijdens de eerste Lock down als strategie er voor heeft gekozen om de thuiswerktijd van leidsters naast het contact met ouders en de noodopvang, vooral in te zetten op de vve kwaliteit. De peuteropvang is er ondanks Corona in 2020, mede door de flexibele houding van de leidsters, de gemeente Heerlen en de heldere communicatie richting ouders en ketenpartners, in geslaagd de meeste peuters op een positieve manier te ondersteunen -> een bijgedragen in hun ontwikkeling.

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 2019 heeft POVH op niveau van de organisatie en alle locaties op 12 mei 2020 het certificaat geen geschillen met de volgende opmerkingen “Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren! U wordt geprezen - dat u en wij - zorgvuldig samen werken aan kwaliteit” van de geschillencommissie ontvangen.

Over 2020 is nog geen informatie van het SKK ontvangen. Zodra het certificaat gestuurd is door SKK zal de betreffende opmerking in dit verslag geplaatst worden.