



# Jaarverslag interne klachten 2020

Stichting Peuteropvang Heerlen

Februari 2021

## **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 / registraties
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 interne klachten.

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

Voor POVH kent de klachtenregeling 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 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.

### 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](http://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 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](http://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**

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.

### **6. Aantal van door POVH behandelde klachten of registraties**

Bij POVH is er in 2020 1 klacht binnengekomen.

De klacht had betrekking op een gebeurtenis in de groep.

Met de ouders is telefonisch en / persoonlijk contact opgenomen, de irritatie is naar tevredenheid opgelost.

### **7. Oorzaken van klacht / registratie**

De klacht had betrekking op:

- Het niet tevreden zijn van een ouder over de pov waar haar kindje opvang geniet. De ouder geeft aan dat ze het kindje telkens moeten halen omdat hij blijft huilen. Als ouders komen dan zit kindje gewoon te spelen. Ouders vinden dat leidsters te snel opgeven.

### **8. Analyse klachtenafhandeling**

Naast officiële klachten hanteert de organisatie ook het in kaart brengen van registraties. Er zijn geen registraties

Daar er bij POVH 1 klacht gemeld is, is het niet nodig dat organisatie breed maatregelen worden genomen.

De volgende analyse is van toepassing:

Ten aanzien van de klacht kan vermeldt worden dat deze betrekking heeft op één incidentele situatie op het niveau van werken in de groep.

De manager heeft contact opgenomen met de ouders en het wenbeleid uitgelegd.

Manager heeft dit nogmaals gedaan in een persoonlijk gesprek aan beide ouders.

Het wenbeleid is ook besproken in de teamvergadering.

De peuterspeelzaal informeert regelmatig bij ouders hoe het gaat met het kindje.