



Stichting Peuterspeelzalen
Gaasterlân-Sleat



Openbaar klachtenverslag 2018 Stichting Peuterspeelzalen Gaasterlân-Sleat

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Interne klachteregeeling
2. Externe klachtenregeling
3. Klachten in 2018

Bijlagen

1. Klachtenvrijbrief GS Peuterspeelzalen
2. Registratie GS Registratie Peuterspeelzalen

Voorwoord

Dit is het openbare jaarverslag klachten 2018 van Peuterspeelzalen Gaasterlân-Sleat (GS). Het is voor Peuterspeelzalen GS van belang te weten wanneer de opvang of dienstverlening tekort schiet. Peuterspeelzalen GS wil de signalen van ouders/verzorgers graag horen.

Onze klachtenregeling is er enerzijds om op controleerbare wijze met deze signalen om te gaan, anderzijds biedt het mogelijkheden tot andere afstemming en/of verbetering van de opvang of dienstverlening.

Peuterspeelzalen GS heeft een interne klachtenregeling voor ouders/verzorgers/anders betrokkene en voor de externe klachtenregeling zijn wij aangesloten en geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In het openbare klachtenverslag 2018 wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2018 zijn ingediend. De Geschillencommissie Kinderopvang heeft over 2018 geen klachten over GS van ouders/verzorgers/anders betrokkene ontvangen.

Dit openbare klachtenverslag wordt tevens geagendeerd voor de Centrale Oudercommissie.

1. Interne klachtenregeling

Ouders worden via de website en de algemene voorwaarden geïnformeerd over de klachtenregeling. De klachtenregeling wordt daarnaast geagendeerd voor de centrale oudercommissie.

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

- Een klacht dient schriftelijk (brief of mail) te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de indiener van klacht, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Klacht betreffende een gastouder

- Klacht betreffende een gastouder: indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang over de rol van het gastouderbureau.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Klacht betreffende het gastouderbureau

- Klacht betreffende de organisatie: Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directeur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de indiener van klacht op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de indiener van klacht hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De indiener van klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

2. Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

3. Ontvangen en behandelde formele interne en externe klachten 2018

Klachten in 2018

Stichting peuterspeelzalen Gaasterlân-Sleat neemt iedere, door ouders/opvoeders ingebrachte, onduidelijkheid of probleem serieus. We streven ernaar om dit samen naar tevredenheid af te handelen.

De ontvangen formele interne schriftelijke klachten en externe behandelde klachten 2018 zijn per locatie opgenomen in onderstaand schema:

Peuterspeelzalen Gaasterlân-Sleat, de locaties:	Schriftelijke interne klachten 2018	Extern ingediende/ behandelde klachten 2018
De locaties:		
Peuteropvang De Peuterhof	Geen	Geen
Peuteropvang 't Plankje	Geen	Geen
Peuteropvang 't Opstapke	Geen	Geen
Peuteropvang De Lytse Skeakel	Geen	Geen
Peuteropvang Pjuttewille	Geen	Geen
Peuteropvang 't Kidelstientsje	Geen	Geen
Peuteropvang Hummelterp	Geen	Geen

Peuterspeelzalen GS heeft in 2018 geen interne klachten en formele schriftelijke klachten via de Geschillencommissie ontvangen, bijlage 1 betreft de klachtenvrijbrief van de Geschillencommissie voor Peuterspeelzalen GS.

Aard klachten in 2018

n.v.t.

Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen in 2018.

n.v.t.

Bijlagen

1. Klachtenbrief van de geschillencommissie 2018
2. Registratie bij Geschillencommissie vanaf januari 2016
3. Registratieverklaring





de geschillencommissie

Stichting Peuterspeelzalen Gaasterlân-Sleat
Postbus 19
8561AA Balk

Postbus 90800
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 63 10
F 070 - 385 88 14
Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie www.dogeschillencommissie.nl



de geschillencommissie

Stichting Peuterspeelzalen Gaasterlân-Sleat
T.a.v. mevrouw J. Mulder
Postbus 19
8561AA Balk
Nederland

Postbus 90800
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bornewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

Den Haag, 24 november 2015

Geachte mevrouw Mulder,

Hierbij bevestigen wij uw registratie voor De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen per 1 januari 2016. Dit betekent dat de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen geschillen kan behandelen conform het toepasselijke Reglement. Ook klachten van een eerdere datum dan 1-1-16 kan de commissie behandelen.

Wij hopen u hiemee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

drs. P.F.A. Moerkens MPM
secretaris

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl

REGISTRATIEVERKLARING

Tussen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna te noemen Stichting) en de ondernemer, is door de ondernemer het volgende overeengekomen en akkoord bevonden via digitale autorisatie.

- 1) Dat de ondernemer zich voor de behandeling van klachten en geschillen van ouders en oudercommissies ingevolge de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (hierna: Wko) registreert bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna te noemen: de Commissie) met als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation (hierna te noemen Klachtenloket Kinderopvang);
- 2) Dat de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door ouders of oudercommissies aan haar voorgelegde geschillen behandelt, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht.

Toelichting:

De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de site van het Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl en De Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.

- 3) Dat de Stichting het in artikel 2 bedoelde reglement kan wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt op de website het Klachtenloket Kinderopvang en de Commissie gepubliceerd.
- 4) Dat de ondernemer jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgelegd in deze registratieverklaring.
- 5) a. Dat de ondernemer de ouder/oudercommissie informeert dat hij is geregistreerd bij de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket. Deze informatie dient op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te zijn op de website en in de algemene voorwaarden, indien en voor zover de ondernemer daarover beschikt respectievelijk deze hanteert. Daarbij wordt ter informatie van de ouder/oudercommissie gewezen op de website van het Klachtenloket Kinderopvang als mogelijkheid om de klacht op te lossen (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan wordt de ouder/oudercommissie gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Commissie.
b. Dat de ondernemer tevens kenbaar maakt de wijze waarop hij zelf voor afhandeling van bij hem ingediende klachten zorgdraagt.
- 6) Dat de ondernemer zich committeert aan het volgende geschillenartikel:
 1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
 2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
 3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
 5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
 6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 7) Dat de Commissie uitspraak doet in de vorm van een bindend advies indien de ondernemer zich voor of tijdens de behandeling van een geschil bij de Stichting heeft geregistreerd. De ondernemer verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij de ondernemer besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
 - 8) Dat de ondernemer op eerste verzoek van de Stichting de jaarlijkse kosten zal voldoen voor de instandhouding van de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket.
 - 9) Dat de ondernemer zich daarenboven verplicht een aanvullend bedrag te voldoen voor de behandeling van tegen hem aanhangig gemaakte geschillen.

Toelichting:

Het tarief is vastgesteld op een forfaitbedrag van € 300,- inclusief BTW vanaf het tweede geschil dat tegen de ondernemer in het kalenderjaar aanhangig wordt gemaakt. Het genoemde tarief wordt per kalenderjaar door de Stichting vastgesteld. Het systeem van tarifiering kan door de Stichting worden gewijzigd.

- 10) Onverminderd het bepaalde in artikel 12 is de Stichting gerechtigd om met onmiddellijke ingang deze registratieovereenkomst op te zeggen, indien de ondernemer in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen die voortvloeien uit deze registratieovereenkomst na te komen en hiervan melding te doen aan de bevoegde instanties.
- 11) De NAW-gegevens van de ondernemer zullen worden opgenomen in het digitale bedrijvenregister van de Stichting, toegankelijk via www.degeschillencommissie.nl.

Toelichting:

Op de publieke website van de Stichting wordt (voor ouder/oudercommissie) alleen zichtbaar gemaakt dat uw bedrijf is geregistreerd bij de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket. Daarbij wordt het publiek bekende post- en bezoekadres van uw bedrijf vermeld. Andere contactgegevens zijn op de publieke website niet zichtbaar en dienen alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contact gegevens dient u aan ons kenbaar te maken om te waarborgen dat deze actueel zijn.

- 12) Dat de overeenkomst wordt aangegaan tegen de achtergrond van de verplichtingen die voortvloeien uit de Wko en de daarmee samenhangende aanwijzing dat de Commissie geschillen behandelt, zoals in haar reglement nader omschreven.

161015