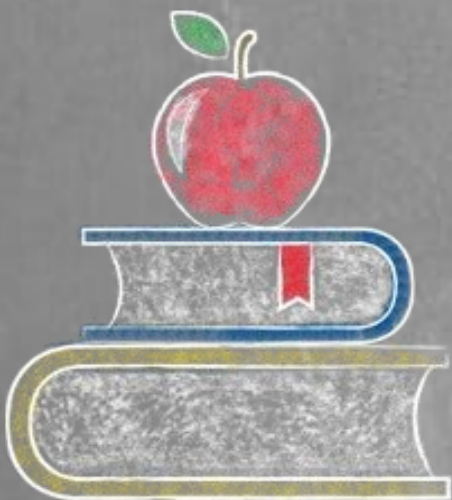


Klachtenverslag Peutergroep Séba



2019

Klachtenverslag 2019

Peutergroep Séba



Het Katsland 4

4051 KA Ochten

Tel: 0344-644601

Email: info@sebaschool.nl

Website: www.seba-rehobothschool.nl

Inleiding

Dit is het klachtenverslag 2019 van peutergroep Séba.

Conform de wet- en regelgeving is iedere peuterspeelzaalorganisatie verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni in het volgende jaar bij de GGD ingediend en op de website van de kinderopvang organisatie geplaatst.

In dit jaarverslag staat het volgende beschreven:

- ✓ Een beknopte omschrijving van de klachtenregeling;
- ✓ De manier waarop peutergroep Séba de klachtenregeling onder de aandacht van ouders heeft gebracht;
- ✓ De samenstelling van de klachtencommissie;
- ✓ In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen uitvoeren;
- ✓ Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- ✓ De strekking van de oordelen;
- ✓ De aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen.

Klachtenverslag 2019 peutergroep Séba

De klachtenregeling voor ouders

Ondanks onze inspanningen om de kinderen de beste verzorging en aandacht te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat ouders ergens niet of minder tevreden over zijn. Wij nodigen hen uit om hun ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. Wij vinden het belangrijk dat zij gehoord worden. De uiting van hun ontevredenheid zien wij als een kans om van hen een extra tevreden klant te maken; hun klacht is voor ons een gratis advies. Daarom hebben we de volgende klachtenregeling:

- ✓ Indien u een klacht heeft, kunt u dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij de directie van de peutergroep Séba, de heer J.A. Zwerus, Het Katsland 4, 4051 KA Ochten of via jazwerus@sebaschool.nl
- ✓ Indien u de klacht hierna niet naar tevredenheid ziet opgelost, kunt u, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met het bestuur waaronder de peutergroep Séba valt. U kunt hen schrijven via Postbus 38, 4043 ZG Opheusden ter attentie van de heer G.R. van Leeuwen of via grvanleeuwen@eh-opheusden.nl
- ✓ Indien uw klacht onvoldoende wordt opgelost, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Zij zullen eerst proberen om de klacht op de te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

De ouder(s)/verzorg(st)er(s) kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- ✓ de peuterspeelzaal niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- ✓ de ouders en de peuterspeelzaal het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- ✓ de peuterspeelzaal geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat ze onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de peuterspeelzaal. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders, de oudercommissie, als de aangesloten peuterspeelzaal. Zie www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl

- ✓ Als organisatie geven we er de voorkeur aan dat u eerst de klacht intern laat behandelen, zoals bij de eerste twee punten omschreven. En dat wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, u de klacht extern bij de Klachtencommissie neerlegt. U heeft, zoals hierboven is aangegeven bij punt 3 echter altijd de keuze om de interne procedure over te slaan en direct de klacht extern bij de klachtencommissie neer te leggen.

Adres: De Geschillencommissie

De ingediende klachten worden behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang.
De Geschillencommissie, Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag

Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht bij onze ouders?

Onze klachtenregeling hangt ter inzage in de peuterspeelzaalruimte en op onze website:
www.seba-rehobothschool.nl

De samenstelling van de klachtencommissie

De samenstelling van de interne klachtencommissie is:

Mevr. L.M. Beyer (teamleider/IB'er)

Dhr. J.A. Zwerus

De samenstelling van de bestuurs-klachtencommissie is:

Dhr. G. van Bochove

Dhr. G.R. van Leeuwen

Dhr. A.J. Mauritz

De externe klachtencommissie verloopt via De Geschillencommissie.

Werkzaamheden klachtencommissie

Aangezien wij in 2019 geen officiële klachten hebben ontvangen heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden gehad.

Het aantal en de aard van de klachten

Er zijn in 2019 geen klachten geweest.

De strekking van de oordelen

n.v.t.

Eventuele maatregelen

Geen.

