



13. Klachtenprotocol peuterspeelzaal Pinkeltje

Bij Peuterspeelzaal Pinkeltje streven wij uiteraard naar een vlekkeloze en een optimale uitvoer van onze kernactiviteiten, het peuterspeelzaal werk. In ons pedagogische beleidsplan wordt u daarom breed geïnformeerd over onze manier van werken en vindt u terug wat u van ons kunt en mag verwachten. Desondanks kan het toch voorkomen dat u een klacht heeft. Dit protocol omschrijft hoe wij, in context met onze organisatie, de gemeente Purmerend en uw rechten op externe bemiddeling, met uw klacht(en) om gaan.

In de Gemeente Purmerend worden alle peuterspeelzalen opgenomen in het register Peuterspeelzaalwerk van de Gemeente Purmerend. In samenspraak met de gemeente wordt bepaald welk begeleidingsniveau het meest wenselijk is voor de locatie van de peuterspeelzaal. Het beleid van de gemeente heeft hierin overigens een doorslaggevende rol. In het register wordt melding gemaakt onder welk begeleidingsniveau de desbetreffende peuterspeelzaal valt (zie ook pedagogisch beleidsplan PSZ. Pinkeltje). Alvorens men een peuterspeelzaal mag exploiteren is de opname in het register vereist. De Gemeente stelt daarnaast, afhankelijk van het begeleidingsniveau, nog nadere eisen op het gebied van:

- peuter volgsystemen en overdracht formulieren
- de maximale hoogte van de ouderbijdragen
- toetsingseisen t.a.v. kwaliteit, hygiëne, veiligheid en gezondheid.

Het toetsen van kwaliteit, hygiëne, veiligheid en gezondheid is uit handen gegeven aan de GGD Zaanstreek.

Samenvattend betekent dit dat u bij zeer serieuze klachten, waarbij u van mening bent dat deze niet thuishoren of opgelost kunnen worden door de leiding/exploitant van de peuterspeelzaal, zich altijd kunt wenden tot de gemeente Purmerend omdat zij de rol van toezichthouder en handhaver vervullen. Het is ook de gemeente die de peuterspeelzaal sancties zou kan opleggen.

Doorgaans zorgen de kleinschaligheid en het plezierige en directe contact tussen ouders/kind en de peuterspeelzaal ervoor dat klachten beperkt blijven. Door veelvuldig contact en zeer korte lijnen ontstaat er wederzijds begrip en zijn wij met elkaar in staat om snel en adequaat te handelen. Het is dan ook nog niet voorgekomen dat wij ergens niet zijn uitgekomen. In eerste instantie verzoeken wij de ouders om hun vragen/opmerkingen/klachten met de leidster te bespreken. Wij nemen ouders en verzorgers uiteraard altijd serieus, dus ook hun vragen, opmerkingen en klachten. Ingeval van een klacht streven wij ernaar om deze zo snel mogelijk op te lossen. Veelal per direct en anders na onderzoek/overleg onzerzijds, meestal binnen 1 of 2 werkdagen.

Wanneer het door omstandigheden langer mocht gaan duren wordt de ouder/verzorger, afhankelijk van de aard van de klacht, mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld.

- De klacht wordt aangehoord en direct gelost
- De klacht wordt in behandeling genomen en u wordt telefonisch of schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitkomst

Zoals in de inleiding al is aangegeven kunt u met ernstige klachten, waarbij u van mening bent dat deze niet in goed onderling overleg opgelost kunnen worden, ondermeer terecht bij de Gemeente Purmerend, afdeling onderwijszaken. In de loop van de jaren zijn klachten gelukkig beperkt gebleven. Een aantal "klachten" zijn vraag gerelateerd en gaan vaak over dezelfde onderwerpen. Wij hebben daarom een vraag en antwoorden (V/A) lijst voor u samengesteld. Op een eerlijke en heldere manier proberen wij u antwoord te geven op de 4 meest voorkomende klachten/vragen

1. Wanneer is mijn peuter aan de beurt:

V. Mijn zoon/dochter is op datum X bij u ingeschreven wanneer is hij/zij aan de beurt?

A. De ruimte van PSZ Pinkeltje is per locatie beperkt tot één groepsruimte met of zonder apart spellokaal. Het contract met de gemeente Purmerend met betrekking tot de Voor en Vroegschoolse Educatie (VVE) is gebaseerd op 4 dagdelen ('s morgens en uitsluitend op onze locatie het Zichthof) Per dagdeel mogen maximaal 12/16 peuters* aanwezig zijn en staan er 2 beroepskrachten voor de groep. De gemeente heeft bepaald dat een peuter voor minimaal 2 dagdelen moet worden ingeschreven en dat kinderen met een zgn. VVE indicatie (taal en ontwikkelingsachterstanden) zoveel mogelijk met voorrang geplaatst dienen te worden. De peuterspeelzaal hanteert een wachtlijst op basis van inschrijfdatum en probeert uw kind zoveel mogelijk vanaf 2 jarige leeftijd te plaatsen. Vanwege de enigszins beperkte capaciteit houden wij ingeval van een sterk oplopende wachtlijst een minimum plaatsing leeftijd van 2,5 jaar aan. Wanneer het onverhoopt niet mocht lukken om uw kind op tweeënhalve jarige leeftijd te plaatsen nemen wij daar contact met u over op. U wordt voor de geplande plaatsingsdatum mondeling of schriftelijk geïnformeerd.

In schooljaargang 2006/2007 kreeg PSZ Pinkeltje voor het eerst in haar bestaan te maken met een (te) hoog oplopende wachtlijst. Wij hebben hierop gereageerd door ook op de middagen open te gaan (m.u.v. de woensdag). Hierdoor is het ons gelukt om de druk op de wachtlijst enigszins te verminderen. Dit uiteraard met inachtnaam van geldende regels van maximaal 16 kinderen per dagdeel. Mocht er onverhoopt toch geen uitzicht zijn op plaatsing vanaf 2,5 jaar, vanwege capaciteit en wachtlijst problemen, dan zullen wij u altijd doorverwijzen naar collegae peuterspeelzalen.

**Locatie Zichthof: capaciteit 's morgens 16 VVE kindplaatsen (4 dagdelen bij voldoende plaats) en 16 reguliere kindplaatsen 's middags. Dit betekent in werkweek van 5 dagen een plek voor plm. 64 peuters.*

Locatie Jachtwagenstraat: capaciteit 12 reguliere kindplaatsen 's morgens en 's middags gebaseerd op 2 dagdelen per week per kind in een werkweek van 4 dagen, dus plaats voor totaal 48 peuters.

De capaciteit van 12 of 16 kindplaatsen is o.m. bepaald door het aantal beschikbare m2 per peuter, per locatie.

2. Kan ik mijn voorkeuren voor bepaalde dagen opgeven?

V. Op mijn inschrijfformulier heb ik u een aantal voorkeurs dagen opgegeven. Nu mijn zoon/dochter aan de beurt is geeft u mij andere dagen dan oorspronkelijk aan u opgegeven. Hoe kan dit?

A. Op het inschrijfformulier geven wij u inderdaad de gelegenheid om uw voorkeuren aan te geven. Wij vermelden echter ook op het inschrijfformulier dat wij u deze dagen niet kunnen garanderen. Door het wettelijk bepaalde maximum aantal kinderen per dagdeel, de minimale afname van 2 dagdelen per kind en de voorrang van kinderen met een VVE indicatie, is het vanwege deze beperkingen, toch nog wel eens lastig om uw peuter op de gewenste dagen te plaatsen. Daar waar u in het verleden "a La Carte" bij ons terecht kon op het aantal door u gewenste dagen, vallen de peuterspeelzalen tegenwoordig onder het gemeente beleid. Het uitgangspunt is dat de peuterspeelzaal een basisvoorziening is binnen de gemeente, waarbij ieder kind het recht zou moeten hebben op minimaal 2 dagdelen. Uiteraard proberen wij u het zoveel mogelijk naar de zin te maken en proberen wij zelfs in overleg met andere ouders zo nu en dan van dag te ruilen maar de waarheid gebiedt ons te zeggen dat dit helaas niet altijd lukt.

3. Ik wil mijn kind voor 1 dag op de peuterspeelzaal onderbrengen, kan dit?

V. Ik wil mijn kind maar 1 dag per week naar de PSZ laten gaan waarom kan dit niet bij u?

A. Het gemeente beleid bepaalt dat uw peuter minimaal 2 en maximaal 4 dagen de peuterspeelzaal mag bezoeken en daarbij gaan kinderen met een VVE indicatie voor. Periodiek dienen de peuterspeelzalen de gemeente dan ook schriftelijk te informeren over de bezettingsgraad en het aantal dagdelen per kind. De gemeente heeft hier ook haar ouderbijdragen en VVE beleid op afgestemd.

De ouderbijdragen zijn afhankelijk van uw inkomen gesteld en kunnen bij een minimuminkomen zelfs worden teruggebracht naar nul. U moet dit uiteraard wel, gedocumenteerd, kunnen aantonen. Desgewenst kunt u de leidster of de gemeente vragen om u inzicht te verschaffen in het gemeentelijk ouderbijdrage beleid. In ons pedagogisch beleidsplan vermelden wij dat het soms verstandiger is om, in het prille begin van peuterspeelzaal bezoek, als het echt moeilijk is om uw kind te laten wennen, het aantal bezoekdagen (tijdelijk) te verminderen. Dit gebeurt echter uitsluitend in goed overleg met de ouders. Ook bij een in bilateraal overleg genomen besluit blijven de uitgangspunten van het gemeente beleid van kracht. U blijft dan ook minimaal 2 dagen betalen en u behoudt ook het recht om uw kind later op overeengekomen dagen alsnog in te laten stromen.

4. Woonachtig in een andere gemeente

V. Ik ben ingeschreven en woonachtig in een andere gemeente. Ik breng echter mijn kind naar de oppas in Purmerend. Kan ik mijn kind bij uw peuterspeelzaal inschrijven en aanspraak maken op het ouderbijdragen beleid van de gemeente Purmerend?

A. Nee, dit is niet mogelijk als u woonachtig bent in een andere gemeente. U komt u niet in aanmerking voor de peuterspeelzaal voorzieningen zoals die gelden voor de inwoners van Purmerend. U dient zich te oriënteren in uw eigen woonplaats.

Andere mogelijkheden om een klacht in te dienen

Op 1 januari 2016 verandert een aantal regels in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen. Een van de doelen van de wetswijziging is een eenduidig en Laagdrempelig klachtrecht voor alle ouders en oudercommissies. Het gaat vooral om enkele wijzigingen in de regels voor de behandeling van klachten en geschillen, waaronder met name de verplichte aansluiting van alle kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen (in deze bijlage verder te noemen: kinderopvangorganisaties) bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen per 1 januari 2016. Ook veranderen enkele regels voor de oudercommissies en stelt de wet de openbaarmaking verplicht van de in de wet genoemde gegevens van onherroepelijke handhavingsbesluiten in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP).

Enkele wijzigingen in de regels voor de behandeling van klachten en geschillen

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een medewerker of met de Locatiemanager. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie. De kinderopvangorganisatie moet de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders brengen. De verplichting voor de kinderopvangorganisatie om een interne klachtenregeling op te stellen voor de oudercommissies vervalt vanaf 1 januari 2016.

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

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

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld. 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 en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vanaf medio november vinden op www.degeschillencommissie.nl en vanaf 1 januari 2016 op www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Verplichte aansluiting van alle kinderopvangorganisaties bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Alle nieuwe en bestaande kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen dienen per 1 januari 2016 te zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De verplichte aansluiting bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen komt in de plaats van de huidige verplichting om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie. Alle kinderopvangorganisaties moeten zich bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen laten registreren door een overeenkomst te sluiten met de Geschillencommissie.

Op basis van deze overeenkomst is de kinderopvangorganisatie verplicht jaarlijks een bijdrage te betalen aan de Geschillencommissie. De registratie gebeurt op het niveau van de houder van de kinderopvangorganisatie voor alle bij deze houder aangesloten vestigingen. Na registratie ontvangt de kinderopvangorganisatie een bevestiging van haar aansluiting bij de Geschillencommissie. In het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) wordt de aansluiting bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen vermeld bij de gegevens van de kinderopvangorganisatie. De toezichthouder, de GGD, controleert of een kinderopvangorganisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachtenverslag

Een kinderopvangorganisatie is al verplicht om ieder jaar een klachtenverslag op te stellen. Vanaf 2017 moet iedere kinderopvangorganisatie jaarlijks een verslag opstellen over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een kinderopvangorganisatie hoeft vanaf 2017 over het voorgaande jaar **geen klachtenverslag** te maken als er in dat jaar bij deze organisatie geen schriftelijke klachten zijn ingediend.

Nieuwe regels oudercommissie

De regels ten aanzien van oudercommissies worden gewijzigd. De verplichting om een Oudercommissie in te stellen blijft bestaan. Als het ondanks uw inspanningen niet lukt om een oudercommissie in te stellen, dan kunt u straks ouders op een alternatieve manier raadplegen mits u voldoet aan de onderstaande in de wet genoemde voorwaarden:

- Het kindercentrum of de peuterspeelzaal vangt maximaal 50 kinderen op of bij het Gastouderbureau zijn maximaal 50 gastouders aangesloten.
- De kinderopvangorganisatie blijft zich aantoonbaar voldoende inspannen om een Oudercommissie in te stellen.
- De gekozen vorm van alternatieve raadpleging waarborgt het adviesrecht van de ouders voldoende.

De toezichthouder, de GGD, beoordeelt of de kinderopvangorganisatie aan deze voorwaarden voldoet. De oudercommissie adviseert de kinderopvangorganisatie over de onderwerpen, die worden genoemd in artikel 1.60 van de wet, zoals bijvoorbeeld algemene voedingsaangelegenheden of het algemene beleid gericht op opvoeding, veiligheid of gezondheid. Er komt meer nadruk te liggen op het pedagogisch beleid. De kinderopvangorganisatie moet het gevoerde en nog te voeren pedagogisch beleid vanaf 1 januari 2016 ten minste eenmaal in de 12 maanden bespreken met de oudercommissie. Hieronder vallen ook de spel- en ontwikkelingsactiviteiten. Daarnaast is de kinderopvangorganisatie straks verplicht om het definitieve inspectierapport van de GGD met de oudercommissie te bespreken.

Openbaar maken van in de wet genoemde gegevens uit onherroepelijke handhavingsbesluiten in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen

De gemeente kan besluiten tot het opleggen van sancties wanneer een kinderopvangorganisatie zich niet aan de wettelijke regels heeft gehouden. De kinderopvangorganisatie kan tegen het handhavingsbesluit een bezwaarschrift indienen bij de gemeente en kan daarna eventueel in beroep en in hoger beroep gaan bij de rechter. Als de bezwaar- en beroepsprocedures zijn afgerond of als de bezwaar- en/of beroepstermijnen zijn verstreken worden de in de wet genoemde gegevens uit het handhavingsbesluit openbaar gemaakt in het LRKP bij de gegevens van de Kinderopvanglocatie waarop het besluit betrekking heeft. Het gaat hierbij over de gegevens over de aard van de sanctie en het karakter van de niet nagekomen wettelijke verplichting uit het handhavingsbesluit. Het doel is om de transparantie over de kwaliteit van de kinderopvangorganisaties naar de ouders te vergroten. De verplichting tot openbaarmaking van de in de wet genoemde gegevens gaat gelden voor handhavingsbesluiten die vanaf 1 januari 2016 zijn opgelegd. De gegevens blijven 3 jaar vermeld in het LRKP bij de gegevens van de betreffende kinderopvanglocatie.

Peuterspeelzaal Pinkeltje is per 1 januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.



de geschillencommissie

Stichting Beheer "PSZ Pinkeltje"
T.a.v. mevrouw I Schagen
Gruttostraat 99
1444AG Purmerend
Nederland

Postbus 90000
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordenwijklaan 46, Den Haag
T 070-310 93 10
F 070-305 88 14

Den Haag, 24 december 2015

Geachte mevrouw Schagen,

Hierbij bevestigen wij uw registratieovereenkomst 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 hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

drs. P.F.A. Moerkens MPM
secretaris

Als u een probleem/ klacht heeft, vernemen wij dat natuurlijk graag, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Als er klachten komen van ouders over het te voeren beleid van de peuterspeelzaal, zullen wij dit altijd serieus nemen. Ouders weten door middel van de informatie in ons pedagogisch beleidsplan nu dat de wettelijke regels met betrekking tot het klachtenrecht per 1 januari 2016 zijn gewijzigd en op welke manier een klacht in behandeling wordt genomen en wordt afgehandeld.

Hebt u een klacht over een leidster, dan kunt u zich in eerste instantie tot de betreffende leidster wenden. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost of heeft de klacht betrekking op het beleid, dan kunt u zich wenden tot Irma Schagen (directeur en leidster Peuterspeelzaal Pinkeltje.)

De Stichting Beheer Peuterspeelzaal Pinkeltje is officieel aangesloten bij de geschillencommissie U heeft de mogelijkheid om u bij klachten, met inachtnaam van de onder vermelde regels van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen;

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

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

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben.

Zich schriftelijk tot de Geschillencommissie wenden. Voor meer informatie kunt u ondervermelde website raadplegen:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

Meer informatie

De brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?](#)'. Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.

De brochure over de [verkorte procedure](#) bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Het [reglement](#) van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De [procedure](#) van De Geschillencommissie.