



# Klachten Jaarverslag 2020

## **Voorwoord**

Dit is het openbare klachten jaarverslag van het jaar 2020 van Stichting Christelijke Peuterspeelzaal Margriet.

Margriet beheert één locatie met de mogelijkheid om 8 dagdelen peuterspeelzaalwerk per week aan te bieden.

Op 31 december 2020 zijn er 96 peuterplekken beschikbaar.

Het klachten jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Stg. Chr. Peuterspeelzaal Margriet ([www.pszmargriet.nl](http://www.pszmargriet.nl)).

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die intern of bij de geschillencommissie door ouders/verzorgers in het jaar 2020 zijn ingediend. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2020.

Staf/beleidsmedewerker Stichting Christelijke Peuterspeelzaal Margriet,  
Gerlinde Baan

## **Klachtenregeling**

Als iemand een klacht heeft, dan wil Stg. Chr. Peuterspeelzaal Margriet die zo zorgvuldig mogelijk behandelen.

Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen én kunnen wij ook bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden.

Klachten kunnen op deze manier gezien worden als een gratis advies van ouders/verzorgers. Ze kunnen aangewend worden om de kwaliteit te verbeteren.

## **Externe klachtenprocedure**

De Wet Klachtrecht Cliënt Zorgsysteem regelt dat elke organisatie voor peuterspeelzalen beschikt over of aangesloten is bij een geschillencommissie. Het reglement van deze commissie is grotendeels bij de wet geregeld.

De geschillencommissie waar Stichting Christelijke Peuterspeelzaal Margriet bij is aangesloten is de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Op de website van de geschillencommissie is het mogelijk om een klachtenformulier te downloaden en om de klachtenprocedure in te zien.

Als u klachten heeft kunt u die bespreken met de leidster en/of met de teamleidster. Als u er samen niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (<http://www.degeschillencommissie.nl/>).

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, 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 van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande kunnen ouders een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de peuterspeelzaal.

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 uitspraak doen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt vinden op:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

**Klachtenverslag 2020**

In het jaar 2020 zijn er intern geen klachten van ouders/verzorgers ontvangen bij Stichting Christelijke Peuterspeelzaal Margriet.

De Stichting Geschillencommissie Kinderopvang heeft ook geen klachten van ouders of verzorgers ontvangen.

Voor de klachtenvrijbrief van de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verwijs ik u naar onze website ([www.pszmargriet.nl](http://www.pszmargriet.nl)).