



Jaarverslag 2015
Klachten van Klanten

Kindercentrum Pantapaideia BV
Romeostraat 74
3816 SE Amersfoort

dit verslag is opgesteld door:
Maaïke Oosenbrugh
Locatie manager Pantapaideia
April 2016

Inhoudsopgave:

Voorwoord
Interne Klachtenregeling
Externe Klachtenregeling
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang
Geschillencommissie Kinderopvang
Klachten in 2015

Voorwoord:

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachtencommissie ouders 2015 van kindercentrum Panta Paideia BV (later te noemen Panta Paideia).

Panta Paideia biedt halve - en hele dagopvang aan, voor kinderen van 0-4 jaar en naschoolse opvang aan kinderen van 4-12 jaar. Ieder kind is voor ons uniek. Wij vinden de kwaliteit van ons pedagogisch handelen, de mogelijkheden die we kinderen bieden om zich in de brede zin te ontwikkelen en de communicatie met ouders/verzorgers erg belangrijk.

Ouders van Panta Paideia worden door middel van de website en de algemene voorwaarden op de hoogte gesteld van zowel de interne als externe klachtenregeling, tevens staat de klachtenregeling beschreven in ons kwaliteitshandboek, deze is ter inzage voor ouders op het kantoor.

Nieuwe ouders worden tijdens de intake geïnformeerd over zowel de interne als externe klachtenregeling door de pedagogisch medewerker. De interne als externe klachtenregeling wordt meegegeven in de informatiemap.

Een wettelijk vastgestelde eis is dat vanuit het klachtrecht Panta Paideia per kalenderjaar een openbaar verslag Klachtencommissie ouders opstelt. Dit jaarverslag wordt besproken tijdens de vergadering van de oudercommissie.

Dit jaarverslag is ter inzage voor ouders op de website van Panta Paideia.

Tevens zal het jaarverslag worden gestuurd aan de GGD Regio Utrecht.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2015 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Allereerst is een beknopte omschrijving van de interne en externe klachtenregelingen opgenomen.

Panta Paideia voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Algemene Voorwaarden:

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. De onderneming in kinderopvang behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.

3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).

2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid

van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

4. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.

7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

8. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

Interne klachtenregeling

Panta Paideia beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen gebruik maken van de interne klachtencommissie van Panta Paideia (art.15 Alg. Voorwaarden). Ouders kunnen gebruik maken van deze regeling als er een ongenoegen of probleem, ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie is. In de interne klachtencommissie zit een pedagogisch medewerker en een ouder uit de oudercommissie. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van een klacht:

1.)

*Een ouder kan zich wenden tot een pedagogisch medewerker van de groep. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.

*Komen de ouder(s) en de pedagogisch medewerker(s) er samen niet uit dan kan de ouder contact opnemen met het locatiehoofd van de locatie. Het locatiehoofd zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

*Komen de ouder(s) en het locatiehoofd er samen niet uit dan kan de ouder contact opnemen met de directie van Panta Paideia.

Ouders mogen hun klacht schriftelijk indienen.

*Komen de ouder(s) en de directie er samen niet uit dan kan de ouder contact opnemen met de klachtencommissie van Panta Paideia (de klachtencommissie bestaat uit een ouder uit de ouderraad en een personeelsmedewerker).

*Komen de ouder(s) en de klachtencommissie van Panta Paideia er niet uit dan kan de ouder een officiële klacht indienen bij SKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang)

2.)

Ouders kunnen direct contact opnemen met de klachtencommissie van Panta Paideia zonder de interne regeling te hebben doorlopen.

3.)

Ouders kunnen direct gebruik maken van de SKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang) zonder de interne regeling te hebben doorlopen.

Externe klachtencommissie

Ouders kunnen gebruik maken van de externe klachtenregeling. Waar een ouder met zijn of haar klacht terecht kan hangt af van de aard van de klacht.

*Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) behandelt pedagogische klachten, klachten over de opvang of de verzorging van het kind.

*Geschillencommissie Kinderopvang (Art. 16, Alg. Voorwaarden) richt zich op zakelijke klachten zoals klachten van financiële of contractuele aard.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Panta Paideia is lid van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvang organisatie, en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf.

Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld van 3 leden van de SKK, te weten een voorzitter + 2 leden die ondersteund worden door een ambtelijk secretaris.

Geschillencommissie Kinderopvang

Sinds 1 september 2005 kunnen ouders die gebruik maken van dag- of buitenschoolse opvang zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang (Art. 16, Alg. Voorwaarden). Een ouder kan zijn klacht schriftelijk indienen. Voordat de klacht door de geschillencommissie in behandeling wordt genomen wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij Panta Paideia heeft gemeld.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden. Te weten een voorzitter aangesteld door de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken. Een lid aangesteld door de Consumentenbond en een lid aangesteld door de Branchevereniging Kinderopvang. Alle leden zijn onpartijdig en onafhankelijk.

Klachten in 2015

In 2015 zijn er zowel intern als extern geen klachten over Panta Paideia binnengekomen bij respectievelijk Panta Paideia als de SKK en de GCK.

Het jaarverslag van Panta Paideia is te downloaden van de website www.kcpantarhei.nl

Klachten binnengekomen bij de SKK in 2015:

In 2015 zijn 81 schriftelijke klachtmeldingen ontvangen. Samen met de 15 klachtmeldingen uit het laatste deel van 2014 zijn dit 96 klachtmeldingen. Dit heeft geresulteerd in:

- 27 meldingen: ouders hebben hun melding niet omgezet in een officiële klacht (melding). Redenen hiervoor zijn dat ouder de klacht alleen gemeld wil hebben, of dat ouders met de organisatie tot een vergelijk zijn gekomen zonder formele (maar soms wel informele) tussenkomst van de SKK.

- 39 uitspraken: klachten zijn afgehandeld en hebben geleid tot een uitspraak van de Klachtencommissie. Hiervan kwamen 11 klachten uit 2014.

- 13 schikkingen: klachten zijn ingetrokken tijdens de behandeling van de klacht.

- 17 doorlopende klachten: deze klachtmeldingen uit het laatste kwartaal van 2015 moeten nog worden afgehandeld in 2016.

Het jaarverslag van de SKK is te downloaden van de website www.skkjaarverslagen.nl

Meer informatie is te vinden over de bovengenoemde klachtenregelingen op de volgende websites:

- Kindercentrum Panta Paideia bv: www.kcpantarhei.nl
- Stichting Klachtencommissie Kinderopvang: www.klachtkinderopvang.nl
- Geschillencommissie Kinderopvang: www.degeschillencommissie.nl