



Klachtenverslag 2016 SPL

Dit openbaar klachtenverslag over het jaar 2016 van SPL (Stichting Peuterspeelzalen Leiden) bevat het verslag over klachten van ouders/verzorgers (hierna aangeduid met: ouders) die bij SPL zijn ingediend.

Klachtenregeling

Als professionele organisatie voor peuterspeelzaalwerk doen wij erg ons best om de opvang van kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen en om dit als organisatie in goede banen te leiden. Toch kan het voorkomen dat ouders niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over SPL als organisatie, en een klacht willen indienen.

Procedure

SPL heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. Zodra er een klacht door SPL is ontvangen, wordt deze procedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website: www.degeschillencommissie.nl. Ook wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders.

Een klacht is een gelegenheid om het beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren.

Klachten 2016, intern

Er zijn bij SPL in 2016 in totaal 6 interne klachten binnengekomen bij de teamleiders van de locaties en/of de directeur-bestuurder van SPL. 3 klachten betroffen de wijziging m.b.t. de invoering van de Wet Kinderopvang. Deze zijn na een duidelijke toelichting van de directeur-bestuurder opgehelderd. 1 klacht betrof een onjuiste facturatie. Ook deze klacht is naar tevredenheid afgehandeld. 2 ouders hebben hun onvrede uitgesproken over de locatie waar hun kind opgevangen is. Dit betrof het contact met de pedagogisch medewerkers. Met deze ouders is een passende oplossing gevonden en zijn de 2 peuters op een andere locatie geplaatst waar de ouders een betere connectie hadden met de pedagogisch medewerkers.

Klachten 2016, extern

1 ouder heeft, na het niet intern kunnen oplossen van de klacht, een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. Deze klacht betrof een onjuiste ouderbijdrage op het contract. De afdeling bedrijfsvoering heeft dit hersteld, maar de klager was het met de 'juiste' ouderbijdrage niet eens en heeft zich tot de Geschillencommissie gewend. Het geschil betreft in hoofdzaak de vraag of de ondernemer gehouden is de in de eerste overeenkomst onjuist vermelde ouderbijdrage te hanteren. Het standpunt van de consument en SPL is beoordeeld door de Geschillencommissie. Op 24 juni is de klacht door de commissie ongegrond verklaard.

Het geschillenoverzicht 2016 is als bijlage toegevoegd.