De Peuterhof

Klachtenverslag 2025

Inhoud

1 Voorwoord 3
2 Algemene gegevens 4
3 Klachtenverslag 5
De klachtenregeling voor ouders 5
3.1 Privacy en klachtenregeling 5
3.2 De klachtenregeling voor ouders 5
3.3 De Geschillencommissie 5
3.4 Interne vertrouwenspersonen 6
3.5 Externe vertrouwenspersonen 6
3.6 Klachtenreglement 6
3.7 Meld-, overleg – en aangifteplicht (MOA) 6
3.8 Vertrouwensinspecteur 6
3.9 De samenstelling van de interne klachtencommissie 7
3.10 De samenstelling van de bestuurs-klachtencommissie 7
3.11 Werkzaamheden klachtencommissie 7
3.12 Het aantal en de aard van de klachten 7
3.13 De strekking van de oordelen 7
3.14 Eventuele maatregelen 7

1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2025 van De Peuterhof.
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 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.

2 Algemene gegevens

Gegevens van de organisatie	
Naam	De Peuterhof
Directeur-bestuurder De Peuterhof	J.A. Zwerus
Directeur De Peuterhof Eben-Haëzer	H.G. van den Hardenberg
Directeur De Peuterhof Rehoboth	G.J. Meijering
Directeur De Peuterhof Séba	S.A.H. van Binsbergen
Directeur De Peuterhof De Bornput	K. Karels
Postadres	Lindelaan 15
Postcode en woonplaats	4043 MA Opheusden
Telefoonnummer	0488-441457
Centrale administratie adres	Het Katsland 4
Postcode	4051KA Ochten
Telefoonnummer	0344-644601
Email	depeuterhof@debronscholen.nl

De gegevens van de locaties zijn:

De Peuterhof Eben-Haëzer
Lindelaan 15
4043 MA Opheusden
Telefoon: 0488 441 457

De Peuterhof Rehoboth
Patrijsstraat 1a
4043 MP Opheusden
Telefoon: 0488 443 009

De Peuterhof Séba
Het Katsland 4
4051 KA Ochten
Telefoon: 0344 644 601

De Peuterhof De Bornput
Tollenhof 1
4041 BH Kesteren
Telefoon: 0488 745 425

3 Klachtenverslag

De klachtenregeling voor ouders

3.1 Privacy en klachtenregeling

De peutergroep voldoet aan het privacyreglement en gaat zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens van de ouders en het kind. Een aantal zaken moeten wij registreren, zoals informatie die van belang is voor de wekelijkse opvang van het kind. Deze gegevens worden digitaal opgeslagen.

3.2 De klachtenregeling voor ouders

Ondanks onze inspanningen om de kinderen de beste verzorging en aandacht te geven, kan het voorkomen dat u als ouder(s)/verzorger(s) ergens niet of minder tevreden over bent. Wij nodigen u uit om uw ontevredenheid/klacht in voorkomende gevallen kenbaar te maken. De Bijbel geeft ons in Mattheüs 18 richtlijnen voor het afhandelen van klachten. Wij vinden het belangrijk dat u gehoord wordt en deze op een goede wijze behandeld wordt. Daarom hebben we de volgende klachtenregeling:

- Elke klacht dient in de eerste plaats met de aangeklaagde (bijvoorbeeld de pedagogisch professional) besproken te worden.
- Als het probleem niet wordt opgelost, kunt u dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij de directeur of teamleider van De Peuterhof. In eerste instantie worden klachten langs deze weg afgehandeld.
- Indien u de klacht hierna niet naar tevredenheid ziet opgelost, dan staat de weg naar het bevoegd gezag open. U kunt, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met het bestuur waaronder De Peuterhof valt. U kunt uw schrijven richten aan de heer J.A. Zwerus, Lindelaan 15, 4043 MA Opheusden of via jazwerus@debronscholen.nl
- Indien uw klacht nog steeds onvoldoende wordt opgelost, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie verloopt via de directeur, de vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag. Alhoewel wij grote waarde hechten aan de omschreven route, is het mogelijk dat ouders zich direct wenden tot De Geschillencommissie Kinderopvang.

3.3 De Geschillencommissie

Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang zullen zij eerst proberen om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.
De ouder(s)/verzorger(s) kunnen zelf een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

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

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de peutergroep. 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 peutergroep. Zie https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/ en https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/

3.4 Interne vertrouwenspersonen

De interne vertrouwenspersonen van de basisscholen, tevens interne vertrouwenspersoon van De Peuterhof, fungeren als het aanspreekpunt bij klachten in het kader van de klachtenregeling. Deze interne vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, verzorgt de eerste opvang van pedagogisch professionals en kinderen die hulp en advies nodig hebben. Deze persoon bekijkt of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is. Indien gewenst verstrekt de interne vertrouwenspersoon informatie over de klachtenprocedure. De interne vertrouwenspersoon is verplicht door te verwijzen naar de directie, de externe vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag.

3.5 Externe vertrouwenspersonen

Indien het niet mogelijk is de klacht met de betrokkenen te bespreken, kunt u zich onder andere wenden tot de externe vertrouwenspersonen van De Bronscholen / De Peuterhof. Als zodanig is door het bestuur benoemd de heer J. Huisman, telefoonnummer: 06 51180378, e-mail: huisman@kliksafe.nl en mevrouw K. Schaap, telefoonnummer: 06 22449486, e-mail: kschaap@kliksafe.nl.
U kunt uw klacht met hem of haar bespreken waarbij gekeken wordt of de klacht opgelost kan worden of dat de klacht doorgestuurd dient te worden naar het Klachtenloket Kinderopvang. De vertrouwenspersonen hebben een brugfunctie tussen u en De Peuterhof en/of tussen u en het Klachtenloket Kinderopvang.

3.6 Klachtenreglement

Onze klachtenregeling is te vinden op onze website: https://de-peuterhof.nl/over-ons/documenten/

3.7 Meld-, overleg – en aangifteplicht (MOA)

Om de veiligheid van kinderen in de kinderopvang (nog meer) te waarborgen is wettelijk de meld-, overleg- en aangifteplicht vastgelegd. Deze maatregel verplicht professionals in de kinderopvang om te handelen wanneer er signalen zijn over mishandeling of seksueel misbruik van een kind in de kinderopvang door een persoon werkzaam in de kinderopvang.
Voor de houder geldt;

- Overlegplicht: de houder is verplicht om onmiddellijk te overleggen met de vertrouwensinspecteur bij mogelijke vermoedens van mishandeling of seksueel misbruik van een kind in de kinderopvang door een medewerker.
- Aangifteplicht: wanneer de houder en de vertrouwensinspecteur in het overleg concluderen dat er een redelijk vermoeden van mishandeling of seksueel misbruik is, is de houder verplicht om direct aangifte te doen.

Voor de medewerker geldt:

- Meldplicht: bij mogelijk vermoedens van mishandeling of seksueel misbruik van een kind in de kinderopvang door een andere medewerker, moeten medewerkers dat onmiddellijk bij de houder melden.
- Aangifteplicht: bij redelijke vermoedens van mishandeling of seksueel misbruik van een kind in de kinderopvang door de houder, is een medewerker verplicht om direct aangifte te doen. Onder medewerker valt onder andere een manager, pedagogisch professional, stagiaire of vrijwilliger.

3.8 Vertrouwensinspecteur

Bij klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, mishandeling of psychisch en fysiek geweld wordt contact opgenomen met de vertrouwensinspecteur van de kinderopvang, telefoonnummer: 0900 1113111 (lokaal tarief).

3.9 De samenstelling van de interne klachtencommissie
De samenstelling van de interne klachtencommissie is:

De Peuterhof Eben-Haëzer:
- Mevr. A. (Annie) Meijers, ameijers@eh-opheusden.nl
- Dhr. A.J. (Arjo) Schalk aschalk@eh-opheusden.nl

De Peuterhof Rehoboth:
- Dhr. P.J. (Peter) van Horssen, pvanhorssen@rehoboth-opheusden.nl
- Mevr. J.T. (Joanne) van de Weetering, jvandeweetering@rehoboth-opheusden.nl

De Peuterhof Séba:
- Dhr. A. (Anton) de Bruijn, adebruijn@sebaschool.nl
- Mevr. G.C. (Truus) Jager-Scheurwater, administratie@sebaschool.nl
Algemeen mailadres: vertrouwenspersonen@sebaschool.nl

De Peuterhof De Bornput:
- Mevr. C.H. (Nicolien) Ruitenberg-De Vos, nruitenberg@debornput.nl
- Mevr. M.S. (Margreet) de Bruin-Den Hartog, mdebruin@debornput.nl

3.10 De samenstelling van de bestuurs-klachtencommissie
Dhr. J.M. van Oort
Dhr. A.J. Mauritz
Dhr. J.A. Zwerus

3.11 Werkzaamheden klachtencommissie
Aangezien wij in 2025 geen officiële klachten hebben ontvangen heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden gehad.

3.12 Het aantal en de aard van de klachten
Er zijn in 2025 geen klachten geweest.

3.13 De strekking van de oordelen
n.v.t.

3.14 Eventuele maatregelen
Geen.