

## Klachtenverslag 2019



## 1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2019. In dit verslag worden de klachten over 2019 in beeld gebracht met daarbij een vergelijking met andere jaren, aard en (trend)analyse. Het klachtenverslag dient als input voor verbeteringen binnen SKDH. Namen en locaties worden niet genoemd wegens het publieke karakter van dit document.

### Inhoudsopgave

	Pagina
1. Voorwoord	2
2. Publicatie klachtenregeling	3
3. Klachtencommissie (intern)	3
4. Klachtenloket	3
5. Klachtenoverzicht 2012 t/m 2019	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachtenanalyse en trendanalyse	5
8. Bijlagen	7
o Klachtenprocedure	
o Brief Geschillencommissie – overzicht	

## **2 Publicatie Klachtenregeling SKDH**

- De klachtenregeling wordt gecommuniceerd met de ouders via de informatie- en intake map. De informatiemap wordt gestuurd naar ouders die aangeven belangstelling te hebben voor kinderopvang. De intake map wordt uitgedeeld tijdens het intakegesprek.
- Op onze website hebben wij de het informatieboekje met de klachtenregeling en een klachtenformulier gepubliceerd. Op die manier weten ouders waar ze terecht kunnen met hun klacht.
- Medewerkers worden op de hoogte gebracht van de klachtenregeling en –procedure door informatie in de personeelsmap. De personeelsmap wordt uitgereikt op de eerste werkdag.

## **3 Klachtencommissie (intern)**

De klachten worden behandeld door een interne commissie. Afhankelijk van de aard van de klacht en de locatie of de afdeling waarop de klacht betrekking heeft, bestaat die commissie uit een of meerdere van onderstaande medewerkers:

- Directeur-bestuurder
- Regiomanager (RM)
- Teamleider (TL)
- Pedagoog
- Projectmedewerker BSO
- Kwaliteitsfunctionaris
- Manager Planning en Plaatsing (P&P)
- Manager afdeling Financiën
- Hoofd Gastouderbureau

De klachten en de voortgang en wijze van afhandeling worden gecoördineerd door en gerapporteerd aan de kwaliteitsmedewerker.

## **4 Klachtloket**

Het klachtloket heeft over SKDH geen officiële klacht van ouders ontvangen.

## 5 Klachtenoverzicht 2011 t/m 2019

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	35	11	14	20	10	8	16	9

Aard klachten	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Administratief of contract	6	2	1	2			3	1
Interieur en omgeving	4	0						
Gezondheid en Veiligheid	9	0	6	3	3	5	4	5
Planning en plaatsing	6	3	2	2	2			
Samenvoeging locaties	1	1		1	1			
Reorganisatie	5	1	2	4				
Overig	1		2	6	3	3	2	1
Vertrek medewerker / wisselende gezichten		1					7	
Gastouderbureau				3	1			
Voeding								
Portretrecht, sociale media	1							
Pedagogiek	2	3	1					2
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>9</b>

## 6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2019

In 2019 zijn geen klachten ontvangen n.a.v. interieur en omgeving, planning en plaatsing, samenvoeging locaties, reorganisatie, gastouderbureau, voeding en portretrecht/sociale media.

De klachten die in de overige categorieën vallen zijn hieronder kort beschreven.

### **Administratief / contract**

- Verandering factuurdatum (1x)

### **Gezondheid en veiligheid**

- Verzorging na verschoning (2x)
- Kinderen buiten hekken kinderopvang (1x)
- Misverstand betreffende vervoer (1x)
- Geen overdracht school en BSO (1x)

### **Overig**

- Kwijtraken kleding (1x)

### **Pedagogiek**

- Ouder ontstemd door te weinig individuele aandacht aan taalachterstand (1x)
- Ouder spreekt zorg uit i.v.m. het feit dat 1 kind de hele groep lastig valt (1x)

## 7 Klachtenanalyse en trendanalyse

In 2019 zijn negen klachten binnengekomen. Dat is iets meer dan de helft van 2018.

### **Administratief / contract (één klacht)**

Van de negen klachten heeft één klacht betrekking op *administratieve/contractuele* zaken. Er was een verandering van factuurdatum uitgevoerd waardoor er mogelijk financiële problemen konden ontstaan bij de ouder/verzorger.

### **Gezondheid en veiligheid (vijf klachten)**

Van de negen klachten hebben vijf betrekking op *gezondheid en veiligheid*.

In twee gevallen is sprake van licht lichamelijk letsel.

Drie klachten betreffen (een gevoel van) een onveilige situatie, veroorzaakt door onduidelijke/miscommunicatie.

### **Overig (één klacht)**

Van de negen klachten is er één ondergebracht in de categorie *overig*. Dit had te maken met het feit dat het kind een jas is kwijtgeraakt vanuit school.

### **Pedagogiek (twee klachten)**

Van de negen klachten zijn er twee ondergebracht in de categorie pedagogiek.

Te weinig individuele aandacht voor kind met taalachterstand en het door 1 kind die de hele groep lastig valt zijn onderwerpen van de klachten.

## **Klachtenbrochure SKDH**

### **Wat te doen als u niet tevreden bent**

#### **Inleiding**

De medewerkers van de Stichting Kinderopvang Den Helder (SKDH) streven ernaar hun werk zo goed mogelijk te doen. Desondanks is het mogelijk dat u niet helemaal tevreden bent, of dat er iets gebeurt dat u als onjuist of onterecht ervaart. U kunt dan een klacht indienen.

SKDH vindt het belangrijk uw klacht te horen. Wij kunnen dan samen met u een eventuele oplossing voor uw klacht zoeken. Uw klacht kan voor ons aanleiding zijn bepaalde zaken nader te bekijken of eventueel het beleid bij te stellen.

In deze brochure kunt u lezen hoe u uw klacht bij ons kenbaar kunt maken en de wijze waarop wij met uw klacht omgaan (interne klachtenregeling). Ook is toegelicht wanneer en hoe u uw klacht aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen kunt voorleggen (externe klachtenregeling).

#### **Het indienen van een klacht – interne klachtenregeling**

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat u een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen. U benadert diegene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt of ervoor verantwoordelijk is. Dit maakt het mogelijk om direct een oplossing te zoeken of om een eventueel misverstand recht te zetten. Uit onze ervaring blijkt dat een dergelijk gesprek vaak onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen. Ook kunt u de regiomanager van de betreffende locatie benaderen.

Na ontvangst van uw klacht bij de directie nemen wij u klacht op de volgende wijze in behandeling:

- U krijgt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst toegestuurd.
- Intern wordt uw klacht met passende zorgvuldigheid onderzocht.
- De directie of betreffende leidinggevende zal vervolgens binnen 4 weken contact met u opnemen om de voortgang verder te bespreken en u zal binnen deze periode zoveel mogelijk op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de behandeling van uw klacht.
- U zult een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel met eventuele maatregelen en concrete termijnen op uw klacht ontvangen (per post of per mail).
- Wij streven ernaar uw klacht op korte termijn af te handelen. Afhankelijk van de klacht kan dit variëren van 2 tot maximaal 6 weken.

Als u vindt dat uw klacht niet voldoende is behandeld, dan kunt u ook bij de directie uw klacht kenbaar maken door gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier vindt u op de website. U kunt het formulier ook opvragen op de locatie of via het Bureau Bestuur en Ondersteuning, telefoonnummer 0223-614202.

#### **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen – externe klachtenregeling**

SKDH is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Ouders/verzorgers en oudercommissies kunnen voor informatie en advies over klachten terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket is verbonden aan de Geschillencommissie.

#### **Klachtenloket**

Bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) 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. Kan via die weg geen oplossing worden bereikt, dan kan de ouder/verzorger of oudercommissie de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil. Het (digitale) formulier hiervoor vindt u op de website van het Klachtenloket onder het menu 'klacht melden'.

### Geschillencommissie

Het staat vrij voor ouder/verzorgers om een geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Ouders/verzorgers kunnen als reden hebben om een geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- de kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- de ouders/verzorgers en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- de kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
- in redelijkheid niet van ouders/verzorgers 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/verzorgers bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben.

### Oudercommissie

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.

### Brochure Klachtenloket Kinderopvang

In figuur 1 (zie hieronder) is schematisch weergegeven welke stappen u kunt nemen indien u uw klacht wilt voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket (*bron*: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/over-het-klachtenloket](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/over-het-klachtenloket)). Meer informatie vindt u in de brochure van het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/brochure](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/brochure))

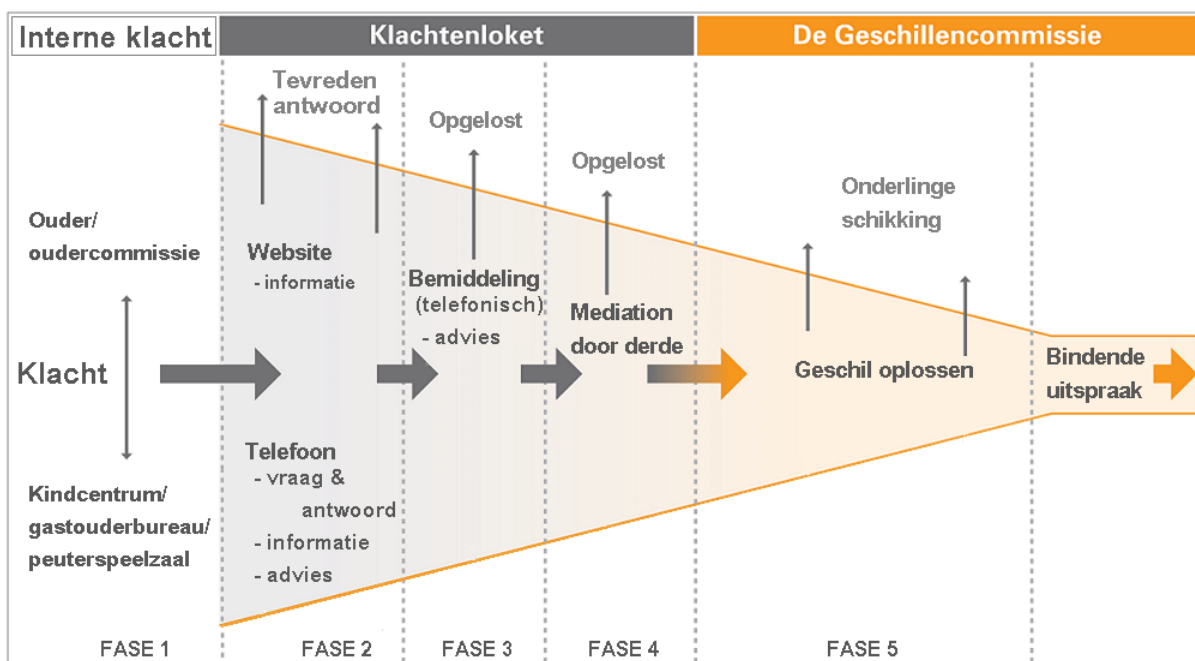


Fig. 1 – schematische weergave werkwijze Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie  
NB: In principe doorloopt u deze fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

Fase 1 duurt maximaal 6 weken (interne klachtenregeling SKDH)

Fases 2 t/m 5 hebben geen vaststaande duur maar u kunt onderstaande vuistregels hanteren:

- Fase 2 duurt 1 à 2 dagen
- Fase 3 en 4 kunnen samen 1 dag tot ca. een week duren
- Fase 5 kan een maand of langer duren en is afhankelijk van wanneer de Geschillencommissie het geschil behandelt. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak.





de geschillencommissie

**Stichting Kinderopvang Den Helder**  
Stichting Kinderopvang Den Helder  
Korvetstraat 67  
1784 MP Den Helder

Tegen deze  
organisatie zijn in  
2019 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2019

