

Klachtenverslag 2020



1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2020. In dit verslag worden de klachten over 2020 in beeld gebracht met daarbij een vergelijking met andere jaren, aard en (trend)analyse. Het klachtenverslag dient als input voor verbeteringen binnen SKDH. Namen worden niet genoemd wegens het publieke karakter van dit document.

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Voorwoord	2
2. Publicatie klachtenregeling	3
3. Klachten (intern)	3
4. Klachtenloket	3
5. Klachtenoverzicht 2012 t/m 2020	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachtenanalyse en trendanalyse	5
8. Bijlagen	
o Klachtenprocedure	
o Brief Geschillencommissie	

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 de website van SKDH staat 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 Klachten (intern)

De klachten worden in eerste instantie behandeld door de verantwoordelijke teamleider of andere medewerker van SKDH. De klachten en de voortgang en wijze van afhandeling worden gecoördineerd door en gerapporteerd aan de Kwaliteitsmedewerker d.m.v. het formulier Voortgang klachten. Na afronding van de klacht wordt het formulier ondertekend door de eerstverantwoordelijke en de verantwoordelijke manager. Zie verder de Klachtenprocedure SKDH.

4 Klachtenloket

Het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang* is in opdracht van het ministerie van SZW en in nauwe samenspraak met veldpartijen, te weten voor de ouders: BOinK en voor de houders: Branchevereniging Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de BMK (Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang) ontwikkeld en ingericht. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag.

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

5 Klachtenoverzicht 2011 t/m 2020

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	35	11	14	20	10	8	16	9	15

Aard klachten	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Administratief of contract	6	2	1	2			3	1	1
Interieur en omgeving	4	0							
Gezondheid en Veiligheid	9	0	6	3	3	5	4	5	3
Planning en plaatsing	6	3	2	2	2				4
Samenvoeging locaties	1	1		1	1				
Reorganisatie	5	1	2	4					
Overig	1		2	6	3	3	2	1	3
Vertrek medewerker / wisselende gezichten		1					7		3
Gastouderbureau				3	1				
Voeding									
Portretrecht, sociale media	1								1
Pedagogiek	2	3	1					2	
Totaal	35	11	14	21	10	8	16	9	15

6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2020

In 2020 zijn geen klachten ontvangen n.a.v. interieur en omgeving, samenvoeging locaties, reorganisatie, gastouderbureau, voeding en pedagogiek.

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

Administratief / contract

- Problemen met facturering (1x)

Gezondheid en veiligheid

- Verzorging na verschoning (1x)
- Kind niet opgehaald voor vervoer (1x)
- Niet opgemerkt dat kind op wc zat toe de groep ging buitenspelen (1x)
- Locatie dicht i.v.m. covid-19, geen vervoer geregeld (1x)

Planning en plaatsing

- Overdracht naar ander locatie i.v.m. covid-19 (1x)
- Problemen met noodlocatie (1x)
- Wisseling van noodopvang ten gevolge van covid-19 (1x)
- Problemen met ruilen i.v.m. covid-19 (1x)

Vertrek medewerker / wisselende gezichten

- Verdwijnen of wisseling vaste pm'ers (3x)

Portretrecht, sociale media

- PM'er streamt live met kinderen in beeld (1x)

Overig

- Schreeuwende kinderen bij buitenspelen (1x)
- Niet doorgegeven dat kinderen om een uitje gingen (1x)

7 Klachtenanalyse en trendanalyse

In 2020 zijn vijftien klachten binnengekomen. Dat is meer dan in 2019.

Administratief / contract

Van de vijftien klachten heeft één klacht betrekking op *administratieve/contractuele* zaken.

Er was een probleem met de automatisch incasso, welke niet is doorgevoerd

Gezondheid en veiligheid

Van de vijftien klachten hebben vier betrekking op *gezondheid en veiligheid*.

Twee klachten gingen over het feit dat kinderen niet opgehaald zijn. Één klacht over de gebrekkige verzorging en één klacht over de situatie dat er niet was opgemerkt dat een kind op de wc zat terwijl de groep naar buiten ging om te spelen.

Planning en plaatsing

Van de vijftien klachten hebben vier betrekking op *planning en plaatsing*.

De klachten gingen over de problematiek betreffende covid-19, waarvan drie over problemen en wisseling met de noodlocatie of andere locatie. Één klacht ging over problemen met het ruilen.

Vertrek medewerker / wisselende gezichten

Van de vijftien klachten hebben drie betrekking op het *vertrek van medewerkers of de wisselende gezichten*.

Door het verplaatsen van medewerker waren de vertrouwde gezichten voor de kinderen verdwenen.

Portretrecht, sociale media

Van de vijftien klachten heeft één klacht betrekking op het *portretrecht / sociale media*.

Tijdens het werken streamde een pm'er live-beelden op een sociaal medium.

Overig

Van de vijftien klachten zijn er twee ondergebracht in de categorie *overig*. Dit had te maken met het feit dat het een buurtbewoner last had van schreeuwende kinderen en dat kinderen niet mee konden op een uitje omdat dit niet was doorgegeven.

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) 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*). Meer informatie vindt u in de brochure van het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/brochure)

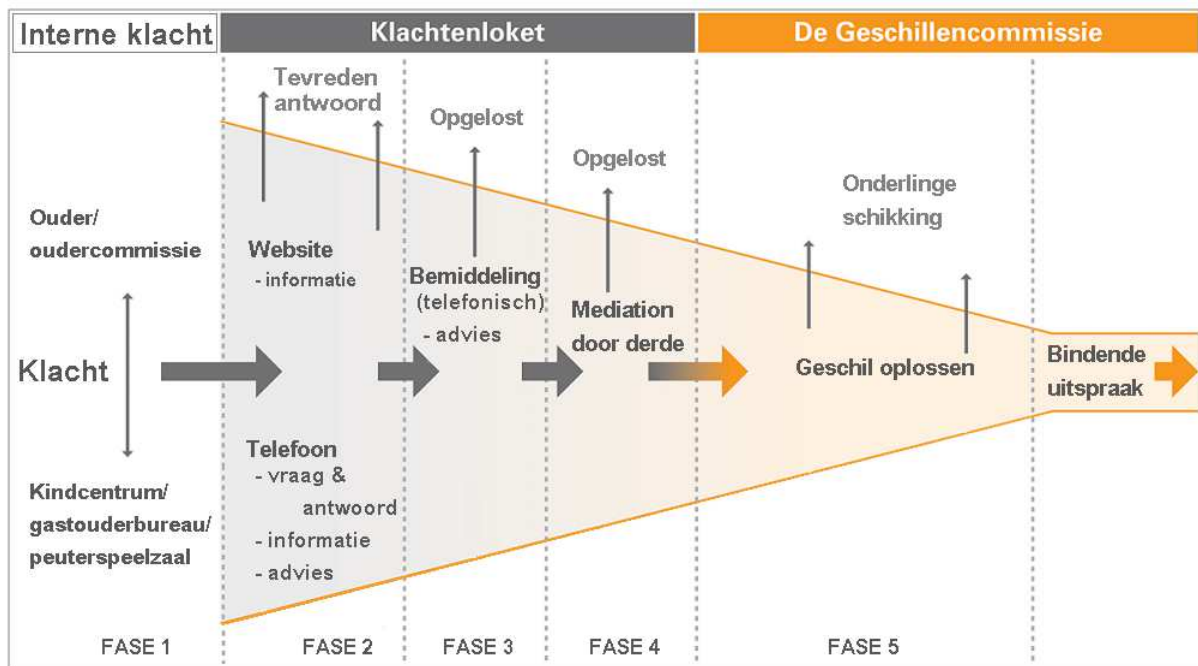


Fig. 1 – schematische weergave werkwijze Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie
NB: In principe doorloopt u deze fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

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.



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting Kinderopvang Den Helder
Postbus 6022
1780 KA Den Helder

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

