

Klachtenverslag 2017



1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2017. In dit verslag worden de klachten over 2017 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 2011 t/m 2017	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachtenanalyse en trendanalyse	5
8. Bijlagen	6
o Samenvatting klachten 2017	
o Klachtenprocedure	
o Brief klachtenloket 'Geen geschillen in 2017'	

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 medewerker marketing & communicatie.

4 Klachtloket

Het klachtloket heeft over SKDH geen officiële klachten van ouders ontvangen. Zie in de bijlage de brief van het Klachtenloket: 'Geen geschillen in 2017'.

5 Klachtenoverzicht 2011 t/m 2017

Jaar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	19	35	11	14	20	10	8

Aard klachten	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Administratief	2	6	2	1	2		
Interieur en omgeving	3	4	0				
Gezondheid en Veiligheid	4	9	0	6	3	3	5
Planning en plaatsing	3	6	3	2	2	2	
Samenvoeging locaties	1	1	1		1	1	
Reorganisatie		5	1	2	4		
Overig	1	1		2	6	3	3
Vertrek medewerker	1		1				
Gastouderbureau					3	1	
Voeding	2						
Portretrecht, sociale media	1	1					
Pedagogiek	1	2	3	1			
Totaal	19	35	11	14	21	10	8

6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2017

In 2017 zijn geen klachten ontvangen n.a.v. administratie, interieur en omgeving, planning en plaatsing, samenvoeging locaties, reorganisatie, vertrek medewerker, gastouderbureau, voeding, portretrecht/sociale media en pedagogiek.

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

Gezondheid en veiligheid

- Bezorgdheid over gebrek aan toezicht (4x)
- Baby in grondbbox gebeten door ander kind (1x)

Overig

- Kind wordt op eerste opvangdag niet verwacht (1x)
- Ouder vergist zich in (flexibele) opvangdag en kan deze niet de volgende dag inhalen (1x)
- Ouder vindt het oneerlijk dat haar kind niet mee mag met het versieren van een andere locatie (1x)

7 Klachtenanalyse en trendanalyse

In 2017 zijn acht klachten binnengekomen. Dat is twee minder dan in 2016, meer dan een halvering ten opzichte van 2015 en het laagst aantal klachten in de afgelopen vijf jaar.

Gezondheid en veiligheid (vijf klachten)

Van de acht klachten hebben vijf betrekking op *gezondheid en veiligheid*. Dit is procentueel een flinke verhoging ten opzichte van de drie in deze categorie in 2016. In geen van de gevallen waarover een klacht is ingediend, is sprake van lichamelijk letsel. De klachten betreffen alle vijf (een gevoel van) een onveilige situatie door gebrek aan toezicht door pm'sers.

Vier van de vijf klachten betreffen het *gebrek aan toezicht* bij buitenspelen, waarbij in drie gevallen kinderen van het speelplein af konden door hekken die niet (goed) gesloten waren. Pedagogisch medewerkers zijn hierop aangesproken door betreffende regiomanagers en er zijn werkafspraken gemaakt om het toezicht en daarmee de veiligheid te waarborgen. In een geval is ook de basisschool waar de opvang is gevestigd, gevraagd om medewerking. In twee gevallen hebben ouders besloten de opvang te beëindigen. Bij de klacht over het bijtincident bij de baby in de grondbbox (binnen) waren ouders behalve het gebrek aan toezicht vooral ontstemd over het feit dat de pedagogisch medewerker het incident pas heeft gemeld bij het ophaalmoment.

Overig (drie klachten)

Van de acht klachten zijn er drie ondergebracht in de categorie *overig*. Betreffende klachten sluiten niet duidelijk genoeg aan bij een van de andere categorieën (die vrij specifiek zijn).

Twee van de drie klachten in de categorie *overig* zijn terug te voeren op onduidelijke of gebrekkige communicatie. De derde klacht berust op een onjuiste aanname van de ouder.

Door gebrek aan communicatie op de locatie werd een kind onverwacht voor de eerste opvangdag gebracht. Bij een andere ouder ontstond door onderlinge miscommunicatie de indruk dat zij haar vergeten opvangdag de volgende dag gewoon kon inhalen. Later bleek dat het niet mogelijk was vanwege de beroepskracht-kind ratio, wat leidde tot teleurstelling bij de ouder. Het derde geval betreft een ouder die dacht dat haar kind werd achtergesteld omdat het niet mee mocht naar een andere locatie.

8 Bijlagen

Korte weergave van de behandeling van de klachten in 2017

Betreft	Datum melding	Datum en antwoord	Status
Ouder treft kind huilend aan en vindt toezicht op de BSO onvoldoende. Heeft ook zorgen over veiligheid vanwege loszittende stoeptegels / bakstenen en zegt BSO per direct op voor het jongste kind.	10 maart 2017	10 maart: Regiomanager heeft dezelfde dag contact opgenomen met beide ouders. Teamleider heeft de situatie met de pm's besproken en afspraken gemaakt over standaard toezicht door een pm's wanneer kinderen buitenspelen. Loszittende tegels wordt opgelost. Ouders zijn blij dat hun klacht zo serieus wordt genomen maar voelen zich geruster als het kind bij familie wordt opgevangen en beëindigen de opvang.	Afgehandeld
Ouders vinden opvang te grootschalig, dat er te vaak invalmedewerkers zijn en dat er gebrek aan toezicht is.	6 april 2017	6 april: Teamleider heeft ouders gesproken en geluisterd naar hun verhaal. Ouders vinden dat hun kinderen beter af zijn op een kleinschaliger opvang en zeggen daarom op.	Afgehandeld
Twee kinderen van 3 jaar zijn van het schoolplein afgegaan om te spelen en zijn door pm vergeten mee te nemen. Bouwvakker brengt ze terug naar binnen. Ouder is erg bezorgd over veiligheid.	24 mei 2017	31 mei: Teamleider heeft contact opgenomen met ouder. Pm van de locatie zullen de schooldirecteur vragen of de hekken tijdens het buitenspelen van de peuters op slot mogen. In de aankomende nieuwsbrief van school en van de opvanglocatie worden ouders nogmaals attent gemaakt op het feit dat iedereen de hekken moet sluiten en de pin moet laten zakken. Ook wordt afgesproken dat de peuters en kleuters niet tegelijk buiten zijn zodat het plein overzichtelijk blijft. Ouder was tevreden over het gesprek en maatregelen.	Afgehandeld

Betreft	Datum melding	Datum en antwoord	Status
Kind wordt niet verwacht op afgesproken tijdstip op eerste opvangdag. Ouder meldt dat er sprake is van gebrekkige en onzorgvuldige communicatie, ook m.b.t. voeding.	26 juni 2017	26 juni: Regiomanager heeft pm'ers gesproken en aangesproken op het gebeurde. Pm bevestigen dat communicatie binnen de locatie niet zorgvuldig is geweest. RM heeft contact opgenomen met ouder en geluisterd naar haar ervaringen en heeft geprobeerd het vertrouwen te herstellen. De ouder is kosteloze annulering van het contract geboden en creditering van de reeds betaalde factuur. Ouder kiest vooralsnog voor opvang bij familie.	Afgehandeld
Ouder geeft aan dat het regelmatig voorkomt dat het hek openstaat en dat kinderen de straat op kunnen rennen. Ouder heeft haar kind meermaals 'van straat geplukt'. Ook doordat ouders hek open laten staan na ophalen kind.	20 juli 2017	Terugkoppeling e-mail door teamleider 02/08/2017: Teamleider heeft contact opgenomen met ouder. Op hek is briefje gehangen om ouders erop te attenderen het hek te sluiten. Kinderen mogen per direct alleen onder toezicht buitenspelen. Het werkplan is hierop aangepast. Ouder is blij dat de klacht serieus wordt genomen en dat er acties zijn ondernomen.	Afgehandeld
Ouder heeft zich vergist in (flexibele) opvangdag. Belt locatie met verzoek opvang de volgende dag af te nemen. Krijgt indruk dat het kan maar locatie meldt later die ochtend telefonisch dat opvang volgende dag niet kan omdat er geen plek meer is. Ingeplande opvanguren worden wel in rekening gebracht. Ouder is hier ontstemd over.	23 augustus 2017	23 augustus: Teamleider heeft contact opgenomen met ouder en een alternatief aangeboden. Ouder is tevreden.	Afgehandeld

Betreft	Datum melding	Datum en antwoord	Status
Ouder heeft twee kinderen op 1 locatie. Oudste kind mocht mee naar hun nieuwe BSO-locatie om die te versieren. Jongste mocht niet mee.	1 september 2017	1 september: Teamleider neemt contact op met ouder en licht toe dat uit veiligheidsoverwegingen alleen oudere kinderen mee konden. Op de nieuwe locatie werd namelijk nog veel geklust en waren veel activiteiten m.b.t. inrichting. Ouder was blij met het telefoontje en begreep de situatie en achterliggende reden nu.	Afgehandeld
Baby lag in grondbox. Ander kind kon erbij en heeft het kind in het gezicht gebeten. PM'er heeft gewacht met melding aan ouders tot ophaalmoment. Ouders hadden het direct willen horen.	7 december 2017	7 december: Teamleider heeft beide ouders gesproken. Met PM'ers is afgesproken dat dergelijke incidenten in het vervolg direct worden gemeld. Grondbox bleek niet vast te zitten zodat het andere kind erbij kon. Dit wordt nu aangepast. Ouders vonden het fijn dat contact is opgenomen en dat maatregelen worden genomen.	Afgehandeld

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)

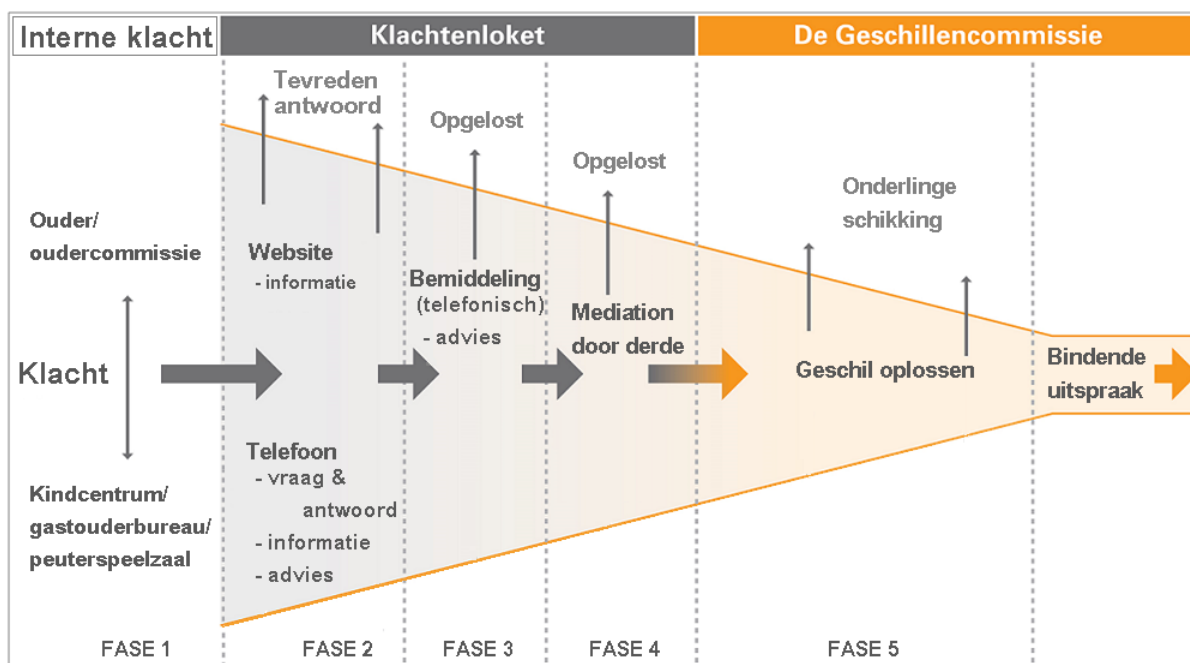


Fig. 1 – schematische weergave werkwijze Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie
NB: In principe doorloopt u deze fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

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.

ONTVANGEN 1 2 MRT 2018			
Brief nr.:	3004	Azi	maura
Actie:			
Copie:			



de geschillencommissie

Stichting Kinderopvang Den Helder
T.a.v. M. Porcu
Postbus 6022
1780KA Den Helder

Postbus 6000
1780GP Den Helder
Tel: 020-611 1111
E-mail: info@skdh.nl
www.skdh.nl

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw Porcu,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Gedrag. www.degeschillencommissie.nl

