

Klachtenverslag 2021



1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2021. In dit verslag worden de klachten over 2021 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 2013 t/m 2021	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachtenanalyse en trendanalyse	5
8. Bijlagen	
o Klachtenprocedure	7
o Brief Geschillencommissie	9

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 medewerker marketing en communicatie 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 in 2021 geen officiële klacht van ouders ontvangen.

5 Klachtenoverzicht 2013 t/m 2021

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
	11	14	20	10	8	16	9	15	34

Aard klachten	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Administratief of contract	2	1	2			3	1	1	4
Interieur en omgeving	0								
Gezondheid en Veiligheid	0	6	3	3	5	4	5	3	7
Planning en plaatsing	3	2	2	2				4	6
Samenvoeging locaties	1		1	1					1
Reorganisatie	1	2	4						
Overig		2	6	3	3	2	1	3	15
Vertrek medewerker / wisselende gezichten	1					7		3	
Gastouderbureau			3	1					
Voeding									
Portretrecht, sociale media								1	
Pedagogiek	3	1					2		1
Totaal	11	14	21	10	8	16	9	15	34*

* NB: Het aantal contracten is in 2021 verdubbeld (t.o.v. 2016).

Coronamaatregelen en noodopvang zijn van invloed geweest op het aantal klachten.

Zie ook blz. 6

6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2021

In 2021 zijn geen klachten ontvangen n.a.v. interieur en omgeving, reorganisatie, vertrek medewerker/wisselende gezichten, gastouderbureau, voeding, portretrecht/sociale media. De klachten die in de overige categorieën vallen zijn hieronder kort beschreven.

Administratief / contract

- Problemen met facturering (1x)
- Wijziging ophaaltijd (2x)
- Nieuw contract valt duurder uit (1x)

Gezondheid en veiligheid

- Fouten gemaakt bij verzorging kind (1x)
- Naleving afspraak over extra eten en overdracht (1x)
- Probleem met verzorging kinderen door specifieke pm'er (1x)
- Hek blijft openstaan tijdens halen en brengen (1x)
- Samenvoegen kinderen van meerdere basisscholen tijdens noodopvang (1x)
- Verkeerde behandeling oog kind nadat er een houtsnipper in is gekomen (1x)
- Oorthermometer meet 2 graden te laag (1x)

Planning en plaatsing

- Oude contactgegevens in dossier (1x)
- Afwijzing aanvraag noodopvang (2x)
- Communicatie betreffende betaling en noodopvang (1x)
- Communicatie betreffende VE-plaatsing (1x)
- Geen extra halve dag in vakantie kunnen nemen (1x)

Pedagogiek

- Bezwaar verkleedkleden jongens/meisjes (1x)

Samenvoegen locaties

- Samenvoegen vaak op andere locatie dan die van het kind (1x)

Overig

- Afhandeling i.v.m. noodopvang Covid-19 (2x)
- Benadeling door Covid-19 maatregelen (1x)
- Ruildagen niet inzetbaar zoals ouder wil (2x)
- Communicatie m.b.t. aanvragen extra opvang (1x)
- Gedrag chauffeur (1x)
- Ouder kan niet binnen op locatie komen i.v.m. Covid-19 (2x)
- Ouder niet op de hoogte van studiedag (3x)
- Oude beslisboom op website (1x)
- Klacht betreft meerdere onderwerpen (2x)

7 Klachtenanalyse en trendanalyse

In 2021 zijn 34 klachten binnengekomen. Dat zijn er 19 meer dan in 2020. De toename in de categorie *overig* (+12) is het hoogst waarvan 6 gerelateerd zijn aan coronamaatregelen en/of noodopvang.

Administratief / contract

Van de 34 klachten hebben 4 betrekking op *administratieve/contractuele* zaken. Dit zijn er 3 meer dan in 2020.

Gezondheid en veiligheid

Van de 34 klachten hebben 7 betrekking op (zorgen over) *gezondheid en veiligheid*. Dit zijn er 4 meer dan in 2020.

Planning en plaatsing

Van de 34 klachten hebben 6 betrekking op *planning en plaatsing*. Dit zijn er 2 meer dan in 2020.

Pedagogiek

Van de 34 klachten heeft 1 betrekking op *pedagogiek*.
In 2020 waren er geen klachten in deze categorie.

Samenvoegen locaties

Van de 34 klachten heeft 1 betrekking op *samenvoegen locaties*.
In 2020 waren er geen klachten in deze categorie.

Overig

Van de 34 klachten zijn er 15 ondergebracht in de categorie *overig*.
Dit zijn er 12 meer dan in 2020. We zien als belangrijkste reden hiervoor dat ouders en kinderopvang in 2021 opnieuw te maken hebben gehad met coronamaatregelen, noodopvang en sluitingen vanwege besmettingen. Daarnaast hebben twee ouders een klacht ingediend over meerdere onderwerpen. Deze zijn daarom niet in één van de andere categorieën onder te brengen.

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.

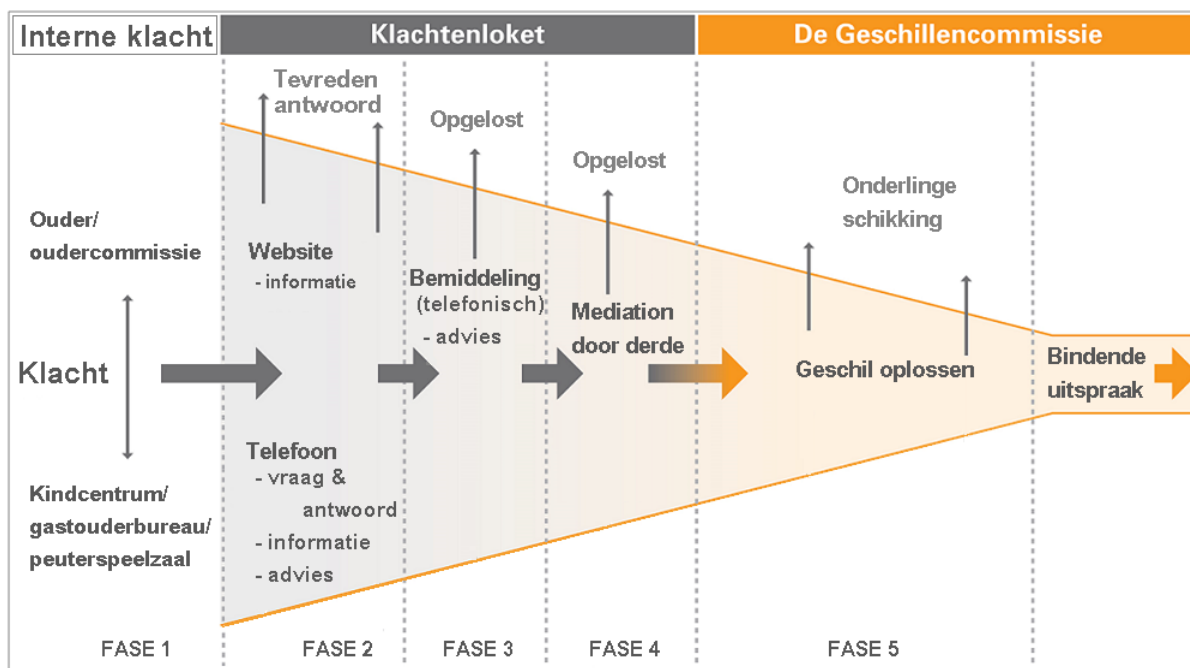
Oudercommissie

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.



de geschillencommissie

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

Beste @skdh.nl,

Van harte gefeliciteerd! In 2021 was u geschilvrij. Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

U kunt de geschilvrijbrief over 2021 ook terugvinden op uw Portaal Kinderopvang in de nieuwe correspondentie module. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Contactpersonen

We hebben onlangs een nieuwe functie, *Mijn contactpersonen*, toegevoegd aan het Portaal Kinderopvang. In het Portaal Kinderopvang treft u deze functie aan onder *Mijn Aansluiting*. Hier kunt u zelf de contactpersonen binnen uw organisatie beheren om bijvoorbeeld de nieuwe certificaten over 2021 te downloaden. Houd deze contactpersonen alstublieft actueel.

Geschilvrij certificaten 2021

Naast de brief krijgt u over 2021 ook een geschilvrij certificaat op naam voor elke geschilvrije vestiging. Dit certificaat treft u aan in het Portaal Kinderopvang, samen met de certificaten over 2020.

In het portaal zijn bij ons geregistreerde houders van opvangvoorziening(en) gegroepeerd per contactpersoon (op basis van het mailadres). Gebruikt u verschillende mailadressen voor verschillende opvangvoorzieningen? Dan krijgt u op elk mailadres apart een bericht. Controleer daarom ook de andere mailadressen waarop u bij ons een houder van opvangvoorziening(en) heeft geregistreerd.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via 070-3105371 of stuur een bericht naar registrant@degeschillencommissie.nl.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

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

