

monter
kinderopvang

Klachtenverslag 2023

1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2023. In dit verslag worden de klachten over 2023 in beeld gebracht met daarbij een vergelijking met andere jaren, aard en (trend)analyse. Het klachtenverslag dient als input voor verbeteringen binnen Monter Kinderopvang (in 2023 nog: 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 2015 t/m 2023	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachtenanalyse en trendanalyse	5
8. Bijlagen	
o Samenvatting klachten 2023	6
o Klachtenprocedure	11
o Geschilvrij-brief Geschillencommissie	13

2 Publicatie Klachtenregeling Monter Kinderopvang

- De klachtenregeling wordt gecommuniceerd met de ouders via de informatie- en intake map en het ouderportaal. 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 Monter Kinderopvang 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 Monter Kinderopvang. 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 Monter Kinderopvang.

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/Monter Kinderopvang in 2023 geen officiële klacht van ouders ontvangen.

5 Klachtenoverzicht 2015 t/m 2023

Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	21	10	8	16	9	15	34	37	35

Aard klachten	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Administratief of contract	2			3	1	1	4		
Interieur en omgeving								6	3
Gezondheid en Veiligheid	3	3	5	4	5	3	7	7	7
Planning en plaatsing	2	2				4	6	3	
Samenvoeging locaties	1	1					1		1
Reorganisatie	4								
Overig	6	3	3	2	1	3	15	13	17
Vertrek medewerker / wisselende gezichten				7		3			5
Gastouderbureau	3	1						2	1
Voeding									
Verzorging								6	1
Portretrecht, sociale media						1			
Pedagogiek					2		1		
Totaal	21	10	8	16	9	15	34	37	35

6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2023

In 2023 zijn geen klachten ontvangen n.a.v. administratief/contract, planning en plaatsing, reorganisatie, voeding, portretrecht/sociale media en pedagogiek.

Interieur en omgeving (3x)

- Wateroverlast (1x)
- Overlast bouwwerkzaamheden (1x)
- Gat in de tuin (1x)

Gezondheid en veiligheid (7x)

- Hek/toegang niet goed afgesloten (1x)
- Kind niet ingesmeerd (1x)
- Kind mee met onbekend speelmaatje (1x)
- Kind gevallen (1x)
- Gedrag PM (1x)
- BSO-kind niet opgehaald (2x)

Samenvoeging locaties (1x)

- Ouder wil samenvoegen op eigen locatie kind

Vertrek medewerker/wisselende gezichten (5x)

- Wisselende gezichten door personeelskrapte (2x)
- Vertrek vaste medewerkers (3x)

Gastouderbureau (1x)

- Communicatie tussen vraagouder en gastouder

Verzorging (1x)

- Verschoning luier (1x)

Overig (17x)

- Meerdere onderwerpen (2x)
- Ouder staat voor gesloten deur (3x)
- Communicatie – inhoudelijk of m.b.t. duidelijkheid, tijdigheid of de toon (2x)
- Overlast door derden (2x)
- BBO: ondersteunende diensten, beleid of bestuur (2x)
- Overig - specifiek (6x) – zie bijlage 8

7 Klachtenanalyse en trendanalyse

In 2023 zijn 35 klachten binnengekomen. Dat zijn er 2 minder dan in 2022 (- 5%).

Interieur en omgeving

Van de 35 klachten hebben er 3 betrekking op interieur en omgeving. Dit zijn er 3 minder dan in 2022.

Gezondheid en veiligheid

Van de 35 klachten hebben 7 betrekking op (zorgen over) *gezondheid en veiligheid*. Dit aantal is gelijk aan 2022.

Gastouderbureau

Van de 35 klachten valt 1 onder het *gastouderbureau (GOB NH)*. Dit is er 1 minder dan in 2022.

De klacht betreft niet het gastouderbureau zelf maar communicatie tussen gastouder en vraagouder.

Verzorging

Van de 35 klachten heeft 1 betrekking op *verzorging*. Deze categorie is ter verduidelijking specifiek toegevoegd, zodat deze klachten niet onder 'Overig' of 'Gezondheid en veiligheid' vallen.

Overig

Van de 35 klachten zijn er 17 ondergebracht in de categorie *overig*. Dit zijn er 4 meer dan in 2022.

Twee ouders hebben een klacht ingediend over meerdere onderwerpen. Deze zijn daarom niet in één van de andere categorieën onder te brengen. Een aantal klachten is zo specifiek dat we verwijzen naar de korte omschrijving in bijlage 8.

8 Bijlagen

Korte weergave van de klachten in 2023

PM = pedagogisch medewerker(s) ; TL = Teamleider ; RM = Regiomanager

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
1	Overig	12-01-2023	567647973	Ouder staat voor gesloten deur. PM was te laat door overmacht. Zij moest omrijden vanwege de pont die buiten gebruik was i.v.m. storm. PM heeft excuses gemaakt en TL heeft contact met ouder opgenomen.	Afgehandeld
2	Vertrek medewerker/ wisselende gezichten	18-01-2023	377329162	Ouder geeft aan dat er telkens andere PM werken op de opvangdag van haar kind. TL neemt contact op en laat weten dat de vaste medewerker verlof had. Wie op de groep staat is van tevoren is gecommuniceerd. Inmiddels is er ook een nieuwe vaste medewerker gestart.	Afgehandeld
3	Overig; communicatie	23-01-2023	BBO	Verwarring over verhoging uurtarief. RM heeft per mail toelichting gegeven.	Afgehandeld
4	Overig	01-02-2023	906592586	Ouder is over meerdere punten niet tevreden en zegt opvang op. RM heeft toelichting gegeven. Ouder kiest voor opvang dichterbij huis.	Afgehandeld
5	Overig	23-02-2023	531050865	Ouder staat meermaals voor gesloten deur. TL heeft contact opgenomen met de ouders en ook besproken dat er een uitwijklocatie komt, voor het geval het zich nog een keer zou voordoen.	Afgehandeld
6	Overig; communicatie	27-02-2023	178103597	Ouder niet (via ouderportaal) geïnformeerd over de samenvoeglocatie tijdens de voorjaarsvakantie. Dit blijkt mondeling te zijn gedaan. TL heeft contact opgenomen en excuses gemaakt.	Afgehandeld
7	Interieur en omgeving	07-03-2023	144257853	Overlast door verbouwwerkzaamheden. TL heeft herhaaldelijk contact met de projectleider; wat de situatie enigszins verbetert. Locatie is volgens planning verhuisd.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
8	Overig	09-03-2023	BBO	Ouder heeft moeite met aanvragen van ruiluren via de ouderapp. RM heeft contact opgenomen en naar de ouder geluisterd.	Afgehandeld
9	Overig	13-03-2023	144257853	PM niet op de hoogte dat het kind zou komen, ouder staat voor gesloten deur. TL heeft mobiel nr. gegeven zodat deze ouder het kan dubbel checken wanneer dat nodig is.	Afgehandeld
10	Overig;	21-03-2024	BBO	Ouder is het er niet mee eens dat feestdagen worden doorbelast. RM geeft aan dat dit is toegestaan door minister Asher.	Afgehandeld
11	Vertrek medewerker/ wisselende gezichten	25-04-2023	906592586	TL heeft de ouder gesproken, haar zorgen aangehoord en uitleg gegeven over de nieuwe roosters. Ouder is hierdoor gerustgesteld.	Afgehandeld
12	Overig	02-05-2023	259862526	Jeugd op schoolplein valt kind lastig. Er is contact opgenomen met de ouders van betreffende kinderen. PM spreken hen aan in geval van ongewenst gedrag.	Afgehandeld
13	Overig	09-05-2023	167004402	Ouder niet tevreden over specifieke PM wat betreft uiterlijke verzorging en communicatie. TL heeft ouder mondeling toelichting gegeven.	Afgehandeld
14	Overig; communicatie	23-05-2023	167004402	PM verzet telkens de afspraak voor het eindgesprek. TL heeft ouder mondeling toelichting gegeven en excuses gemaakt. Het eindgesprek wordt overgenomen door een andere medewerker.	Afgehandeld
15	Overig	24-05-2023	179599756	Jeugd op schoolplein veroorzaakt overlast bij buurtbewoner. TL laat de bewoner weten dat PM hen erop zullen aanspreken wanneer dit weer gebeurt. Zonodig wordt i.s.m. de school uitgezocht wie de kinderen zijn en contact opgenomen met de ouders.	Afgehandeld
16	Vertrek medewerker/ wisselende gezichten	13-06-2023	199986009	Ouder is niet blij met vertrek van 2 vaste medewerkers. TL licht toe dat het door eigen keuze van PM en overige omstandigheden niet anders kan.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
17	Vertrek medewerker/ wisselende gezichten	13-06-2023	199986009	Ouder is niet blij met vertrek van 2 vaste medewerkers. TL licht toe dat het door eigen keuze van PM en overige omstandigheden niet anders kan.	Afgehandeld
18	Vertrek medewerker/ wisselende gezichten	13-06-2023	199986009	Ouder is niet blij met vertrek van 2 vaste medewerkers. TL licht toe dat het door eigen keuze van PM en overige omstandigheden niet anders kan.	Afgehandeld
19	Gezondheid en veiligheid	22-06-2023	651339005	Kind was niet ingesmeerd met zonnebrandcrème voor het buitenspelen en hek stond open. TL heeft dit met PM besproken in een werkoverleg. Hierna is het weer goed verlopen.	Afgehandeld
20	Gezondheid en veiligheid	21-07-2023	189557382	Meervoudige klacht; ouder treft kinderen alleen op locatie zonder toezicht, ouder vindt samenvoeglocatie te groot. RM heeft ouder een andere BSO-locatie aangeboden. Ouder heeft niet meer gereageerd.	Afgehandeld
21	Samenvoeging locaties	10-08-2023	189557382 - 531050865	Ouder wil graag dat een keer wordt samengevoegd op de eigen locatie van het kind. RM licht schriftelijk toe dat die locatie daarvoor te klein is. Spreiding is organisatorisch niet mogelijk i.v.m. BKR en beschikbare medewerkers.	Afgehandeld
22	Overig; ruiluren afgewezen	14-08-2023	614416073	Ruiluren 6 weken van tevoren aangevraagd maar toch afgewezen. TL heeft aangegeven dat de groepen vaak vol zijn, zeker in de vakantieperiode en i.v.m. personeelskrapte.	Afgehandeld
23	Gezondheid en veiligheid	01-09-2023	169238076	Kind is mee met een vriendje spelen maar PM weet niet met wie. TL heeft dit met PM besproken; PM heeft teruggekoppeld dat hij dit niet meer zou laten voorkomen.	Afgehandeld
24	Interieur en omgeving	02-10-2023	907654976	Ouder bezorgd over gat in de tuin. Tuinman/facilitair heeft dit kort daarna opgelost.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
25	GOB	12-10-2023	Gastouderbureau	Communicatie tussen vraagouder en gastouder verloopt niet goed. Er wordt een andere gastouder gevonden.	Afgehandeld
26	Gezondheid en veiligheid	06-11-2023	307416641	Kind is gevallen. De medewerkers hebben dit aan het einde van de dag gecommuniceerd. Moeder had dit liever eerder gewild. TL heeft dit met de medewerkers besproken.	Afgehandeld
27	Gezondheid en veiligheid	07-11-2023	614416073	Kind heeft last van kort aangebonden gedrag PM. TL heeft contact opgenomen met de ouder en toegelicht welke maatregelen worden genomen. Ouder is tevreden over hoe er gehandeld is.	Afgehandeld
28	Overig	08-11-2023	307416641	Weinig ruiluren inzetbaar voor extra opvang. Ouders zijn geïnformeerd dat inzetten ruiluren tijdelijk is stopgezet vanwege het hoge ziekteverzuim. Er is contact opgenomen met de ouder en later konden aanvragen weer worden geaccepteerd.	Afgehandeld
29	Interieur en omgeving	10-11-2023	132638599	Wateroverlast op schoolplein. TL en leerkrachten hebben melding gedaan bij de gemeente. TL heeft contact opgenomen met de ouder en aangegeven dat deze ook melding kan maken.	Afgehandeld
30	Overig	20-11-2023	567647973	Ouder algeheel ontevreden. Opvang is begin 2023 al opgezegd. Klachten hadden betrekking op de coronatijd. TL en RM hebben toegelicht dat er volgens het toen geldende protocol is gehandeld.	Afgehandeld
31	Overig	22-11-2023	907654976	Ouder niet tevreden over de mate van aandacht die het kind krijgt en het uitblijven van een uitnodiging voor een gesprek. PM herkennen zich hier niet in. TL heeft contact opgenomen, in overleg is de opvang beëindigd.	Afgehandeld
32	Verzorging	08-12-2023	104328496	Luier niet verschoond. TL heeft het met PM besproken, zij zullen extra alert zijn. Ook na de verschoonrondes.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
33	Gezondheid en veiligheid	08-12-2023	334768755	Kind niet opgehaald voor BSO. PM en TL hebben beide contact gehad met de ouder. Contractdagen gewijzigd maar ouder had nog geen akkoord gegeven op het nieuwe contract. Kind stond daarom niet op de planning.	Afgehandeld
34	Overig	12-12-2023	132638599	Speen kwijtgeraakt op de opvang. Nieuwe speen gekocht i.o.m. ouder. Ouder was tevreden met deze oplossing.	Afgehandeld
35	Gezondheid en veiligheid	12-12-2023	334768755	Kind niet opgehaald voor BSO. TL heeft met ouder besproken dat PM voortaan een extra controle zullen doen van de lijst die chauffeurs hebben.	Afgehandeld

Klachtenbrochure Monter Kinderopvang

Wat te doen als u niet tevreden bent

Inleiding

De medewerkers van Monter Kinderopvang (voorheen 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.

Monter Kinderopvang 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

Monter Kinderopvang 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.

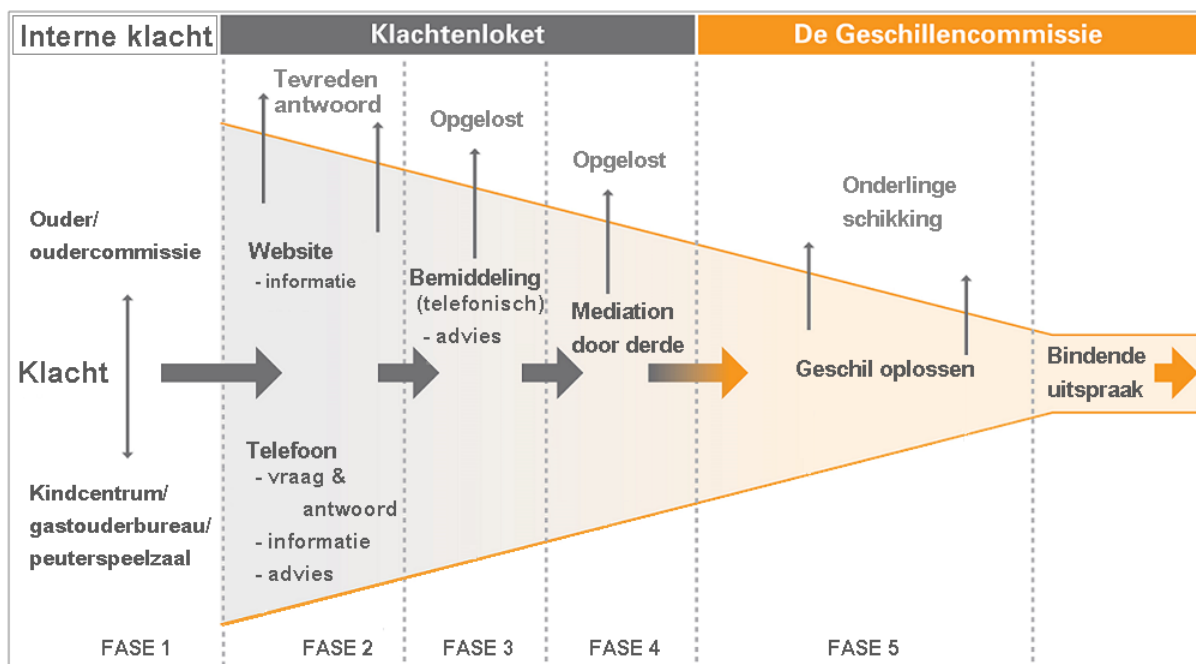
Oudercommissie

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 Monter Kinderopvang)

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
Korvetstraat 67
1784 MP Den Helder

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2023 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

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

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

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

