



Haren, 26 februari 2015

## Jaarverslag klachten 2014

De Stichting Kinderopvang Haren (SKH) heeft een klachtenregeling opgesteld en schriftelijk vastgelegd in het handboek beleid. De klachtenregeling is op iedere locatie beschikbaar. Op de website van de SKH, [www.kinderopvangharen.nl](http://www.kinderopvangharen.nl), is bovendien te lezen welke visie wij hanteren ten aanzien van klachten en welke mogelijkheden worden geboden om een klacht bespreekbaar te maken.

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

- Herkenbaarheid
- Fasering
- Kwaliteitsbevordering
- Onafhankelijkheid
- Toegankelijkheid

### Herkenbaarheid

Aard en beschrijving van de klacht dienen erkend en herkend te worden door betrokkene.

### Fasering

Een ouder/verzorger wordt verzocht een klacht zo snel mogelijk te bespreken bij de betrokken medewerker. Als de betreffende medewerker afwezig is en de klacht wordt neergelegd bij een collega of de manager, dient deze de klacht zo snel mogelijk met de betreffende medewerker te worden besproken. Er wordt in ons klachtenreglement overigens onderscheid gemaakt tussen een uiting van ongenoegen/klacht en een formele klacht. Is de afhandeling van de klacht onvoldoende voor de ouder/verzorger dan is de volgorde: de direct leidinggevende, de directeur en het bestuur. Uiteraard kan de klant ten allen tijden van de mogelijkheid gebruik maken om de klacht neer te leggen bij de interne klachtcoördinator van de SKH.

Wanneer de klant niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling binnen de organisatie, dan kan hij/zij een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie, de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Een klant kan er ook voor kiezen direct een formele klacht in te dienen bij deze externe klachtencommissie.

### Kwaliteitsbevordering

De organisatie heeft de visie om lering te trekken uit de klachten. Naar aanleiding van klachten kunnen acties ondernomen worden ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

### Onafhankelijkheid

De klager heeft de mogelijkheid om een beroep te doen op een onafhankelijke klachtencommissie, de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met de organisatie.

### Toegankelijkheid

Laagdrempeligheid moet leiden tot gemakkelijke gebruikmaking van de regeling door de klant. Bij het intakegesprek wordt de klachtenregeling besproken met ouders/verzorgers. In de werkplannen, die iedere nieuwe ouder ontvangt, staat de klachtenregeling genoemd. De klachtenregeling ligt op alle vestigingen ter inzage. Ouders worden eveneens via de website geattendeerd dat de klachtenregeling kunnen op te vragen is.



### **Klachten 2014**

In totaal heeft de Stichting Kinderopvang Haren veertien klachten afgehandeld over het jaar 2014. Deze zijn onderverdeeld:

- Vijf klachten zijn opgelost ten aanzien van de plaatsing en / of facturatie;
- Vijf klachten zijn opgelost die te maken hebben gehad met het werken op de groepen en / of pedagogisch medewerkers;
- Een klacht is geuit en opgelost die betrekking heeft gehad op de opvang bij gastouders;
- Drie klachten die te maken hebben gehad met informatie voorziening of onduidelijke communicatie zijn opgelost.

De ontevredenheden en/of klachten zijn op medewerker niveau, management- en directieniveau of locatieniveau naar tevredenheid van de klant afgehandeld door de betreffende persoon of de klachtencoördinator. De klachtencoördinator heeft naar aanleiding van de 15 klachten trends en aanbevelingen geschreven. Deze worden in maart 2015 binnen het managementteam besproken en acties worden middels afgesproken tijdslimiet geïmplementeerde binnen de SKH.

### **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

In 2014 zijn bij de onafhankelijke Stichting klachtencommissie Kinderopvang geen klachten over de SKH gedeponereerd. Zie bijlage 1. In 2014 was de samenstelling, voor regio noord, van de onafhankelijke Klachtencommissie als volgt:

- Dhr. O. Bakker, arts
- Dhr. drs. G. van Diepen
- Dhr. mr. S.R. van Dijk
- Mw. mr. M. Kammenga
- Dhr. P. Naaktgeboren
- Mw. mr. C.G.M. van Spanje
- Mw. L. Wiersma
- Mw. mr. H.M.D. Wildeboer
- Mw. mr. E. Willems

Op de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) kunt u de samenstelling van de commissieleden eveneens lezen.

W.H. Pouw-Naarding - Directeur