

Haren, 15 februari 2016

Jaarverslag klachten 2015

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, 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. Eveneens kan de klant ten allen tijden van de mogelijkheid gebruik maken om een klacht neer te leggen bij de interne klachtencoördinator van de SKH.

Wanneer de klant niet tevreden is over de wijze waarop de klacht wordt behandeld of met de uitkomst van de behandeling binnen de organisatie, dan kan er, tot en met 2015, een formele klacht worden ingediend bij een onafhankelijke klachtencommissie, de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Een klant kan er ook voor kiezen om direct een formele klacht in te dienen bij deze externe klachtencommissie.

Door een wijziging in het klachtrecht beëindigt de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang de werkzaamheden 31 december 2015. De SKH is daarom vanaf 01 januari 2016 aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen. Klanten kunnen vanaf deze datum bij de onafhankelijke geschillencommissie een formele klacht indienen. De handelwijze is identiek aan de hierboven genoemde mogelijkheden.

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. Vanaf 01-01-2016 wordt de functie van de externe klachtencommissie overgenomen door de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

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 op te vragen is.

Klachten 2015

In totaal heeft de Stichting Kinderopvang Haren tien klachten afgehandeld over het jaar 2015. Hierbij moet worden opgemerkt dat de klacht ten aanzien van het verrekenen van de gastouderuren als één klacht is geteld, terwijl er meerdere gastouders het zelfde probleem hebben ervaren. De klachten zijn onderverdeeld:

- Twee klachten zijn opgelost ten aanzien van het administratief handelen, daarbij betrof het de facturatie en de verrekening gastouderuren;
- Vijf klachten zijn opgelost die te maken hebben gehad met het werken op de groepen en / of pedagogisch medewerkers;
- Een klacht is in behandeling genomen ten aanzien van de planning / plaatsing. Een ouder is daarbij niet kunnen voorzien van een specifiek opvangcontract;
- In de categorie risico en veiligheid is een klacht afgehandeld die betrekking heeft gehad op de omheining van het terrein van de SKH.

De ontevredenheden en/of klachten zijn op medewerker niveau, management- en directieniveau of op locatieniveau naar tevredenheid van de klant afgehandeld door de betreffende persoon of de klachtencoördinator. De klachtencoördinator heeft de tien klachten gebundeld, de getroffen maatregelen vastgelegd en een analyse van de klachten en maatregelen gemaakt. Deze rapportage is aan het MT van de SKH aangeboden en in de managementvergadering van 12 januari 2016 besproken en vastgesteld.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

In 2015 zijn bij de onafhankelijke Stichting klachtencommissie Kinderopvang geen klachten over de SKH gedeponeerd. Zie bijlage 1.

In 2015 was de samenstelling, voor regio noord, van de onafhankelijke Klachtencommissie als volgt:

- mr. E. Willems
- P. Naaktgeboren
- L. Wiersma
- drs. G. van Diepen
- mr. C.G.M. van Spanje
- mr. M. Kammenga
- mr. S.R. van Dijk
- mr. H.M.D. Wildeboer

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

W.H. Pouw-Naarding - Directeur