

Openbaar jaarverslag 2015

Klachten van Klanten



Kinderdagverblijf Klavertje 4 B.V.

Floralaan 5

6707 HM Wageningen

LRK nummer: 132978696

Inhoudsopgave:

Voorwoord	pagina 2
Interne klachtenregeling	pagina 2
Externe klachtenregeling	pagina 3
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang	pagina 3
Geschillencommissie Kinderopvang	pagina 3
Klachtenkamer Kinderopvang	pagina 4
Klachten in 2015	pagina 4

Voorwoord

Voor u ligt het openbaar jaarverslag 2015 van Kinderdagverblijf Klavertje 4 B.V. Per 31 december 2015 stopt de SKK met haar werkzaamheden. Vanaf 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang veranderd en worden de klachten door één orgaan, "Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen" behandeld. De belangrijkste verandering is dat deze Commissie uitspraken doet die bindend zijn. Kinderdagverblijf Klavertje 4 heeft zich aangemeld bij deze commissie.

Klavertje 4 biedt kleinschalige opvang aan, voor kinderen van 0-4 jaar. Ieder kind is voor ons uniek. Wij vinden de kwaliteit van ons pedagogisch handelen, de mogelijkheden die we kinderen bieden om zich in de brede zin te ontwikkelen en de communicatie met ouders/verzorgers erg belangrijk.

Nieuwe ouders van Klavertje 4 worden door middel van en het intakegesprek, website en het informatieboekje op de hoogte gesteld van zowel de interne als externe klachtenregeling. Ouders worden tijdens de kennismaking erop gewezen dat de hele klachtenregeling ook te vinden is in de map die staat op de kast in de hal van het KDV.

Een wettelijk vastgestelde eis is dat vanuit het klachtrecht Kinderdagverblijf Klavertje 4 per kalenderjaar een openbaar verslag klachten opstelt. Dit jaarverslag wordt besproken in de vergadering van de oudercommissie. Tevens zal het verslag worden gestuurd aan de GGD Gelderland Midden. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtregeling door ouders in 2015 zijn ingediend en is beschreven welke wijze klachten afgehandeld zij. Allereerst is er een beknopte omschrijving weergegeven van de klachtenregelingen van Klavertje 4.

Interne klachtenregeling

Klavertje 4 beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen gebruik maken van deze regeling als er een ongenoegen of probleem, ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van een klacht:

- In eerste instantie kan een ouder zich wenden tot een medewerker(s). misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.
- Komen de ouders (s) en de medewerker(s) er samen niet uit dan kan de ouder contact opnemen met de directie van Klavertje 4. De directie zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

Ouders kunnen hun klacht schriftelijk indienen. Het klachtenformulier is te downloaden van de website van Klavertje 4.

Ouders kunnen ook direct gebruik maken van de SKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang) zonder de interne regeling te hebben doorlopen.

Externe klachtencommissie

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze intern kan worden afgehandeld, dan kunnen ouders gebruik maken van de externe klachtenregeling. Waar ouders met zijn of haar klacht terecht kunnen hangt af van de aard van de klacht.

- Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) behandelt pedagogische klachten, klachten over de opvang of de verzorging van het kind.
- Geschillencommissie Kinderopvang: richt zich op zakelijke klachten zoals klachten van financiële of contractuele aard.
- Klachtenkamer Kinderopvang: behandelt medezeggenschapsklachten van oudercommissie over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Klavertje 4 heeft geen eigen klachtencommissie maar we maken gebruik van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie en meldpunt. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld door Klavertje 4 kan een ouder schriftelijk een klacht indienen bij de SKK. De SKK werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisatie en afkomstige uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf.

Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld van 6 leden te weten een voorzitter, een vice voorzitter, twee leden namens Boink en twee leden namens de Branchevereniging.

Geschillen commissie Kinderopvang

Sinds 1 september 2005 kunnen ouders gebruik maken van een dag- of buitenschoolse opvang zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Als ouder kunt u uw klacht schriftelijk indienen. Voordat de klacht door de geschillencommissie in behandeling wordt genomen wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij Klavertje 4 gemeld heeft. Ouders kunnen hier meer over lezen op de website van Klavertje 4 en in de map op de kast in de gang van het kinderdagverblijf. Alle geschillen tussen consument en ondernemers worden behandeld. De geschillencommissie bestaat uit drie leden. Voorzitter aangesteld door de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken. Lid aangesteld door de Consumentenbond en een lid aangesteld door de MO-groep of Branche vereniging. Alle leden zijn onpartijdig en onafhankelijk.

Klachtenkamer Kinderopvang (voor ondernemers en oudercommissie)

Op 1 april 2008 is de Wet Kinderopvang, artikel 60a, de regeling voor de behandeling van klachten tussen ondernemer en oudercommissie van kracht geworden. Het betreft de behandeling van klachten over onderwerpen waarover de Oudercommissie adviesrecht heeft. Klavertje 4 heeft zich per 1 januari 2009 aangesloten bij de Klachtenkamer Kinderopvang.

De Klachtenkamer bestaat uit drie leden te weten een voorzitter benoemd door de SKK, een lid benoemd door de werkgevers en een lid benoemd door BOINK ondersteund door een ambtelijke secretaris.

Klachten in 2015

Er waren in 2015 ongeveer 2552 instellingen bij de Stichting Klachtenkamer Kinderopvang aangesloten eind 2014 waren dat er nog 2515. In 2015 zijn er 81 nieuwe klachten gemeld, de klachten zijn op diverse mogelijke manieren afgehandeld, (on) gegrond verklaard. Er zijn 15 klachten van 2014 doorgeschoven naar 2015. 17 klachten worden in 2016 behandeld.

www.klachtenkinderopvang.nl

De klachten zijn (in % berekend) gericht op (combinaties zijn meegenomen):

- 24% pedagogische klachten, kwaliteit van de zorg (18% veiligheid binnen en buiten).
- 8% financiële administratie en afwikkeling.
- 19% contracten, verandering van opvanguren en opzegtermijn.
- 30% communicatie, bejegening, bereikbaarheid.

Opvallend zaken zijn hierbij:

- De dalende trend die vorig jaar met betrekking tot klachten werd ingezet, was ook in 2015 te zien.
- Enerzijds is dit gerelateerd aan de verminderde vraag naar kinderopvang. Anderzijds is merkbaar dat houders meer investeren in de relatie met ouders en in klachtsituaties soepeler optreden.
- Net als andere jaren maakt de bejegening in veel gevallen een onderdeel van de klacht uit. Hierin is voor houders nog veel te verbeteren.
- De communicatie en toepassing van het protocol Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling zorgt regelmatig voor moeilijkheden.
- Ook het contract en de voorwaarden daarin was in 2015 veelvuldig onderwerp van klachten. Met name het hanteren van de opzegtermijn leverde veel klachten op.
- De meeste klachten gaan over gastouderbureaus; klachten hadden vooral betrekking op de contracten, betalingen, de bemiddelingsrol en de opzegtermijn.
- De behandelde klachten doen zich vooral voor bij kleine organisaties. Bij de grotere organisaties worden klachten eerder via bemiddeling intern opgelost.

Het jaarverslag van de SKK is te downloaden van de website.
In 2015 zijn er zowel intern als extern geen klachten binnengekomen bij respectievelijk Klavertje 4 als de Stichting Klachtenkamer Kinderopvang.

Meer informatie is te vinden over de bovengenoemde klachtenregeling op de volgende websites:

Kinderdagverblijf Klavertje 4 B.V.: www.kdv-klavertjevier.nl (organisatie, klachtenprocedure)

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang: www.klachtenkinderopvang.nl

Geschillencommissie Kinderopvang: <https://degeschillencommissie.nl>

Klachtenkamer Kinderopvang: www.klachtenkamer.nl