

# Jaarverslag klachten kindercentrum 't Rovertje

## 2018

Jaarlijks brengt Kindercentrum 't Rovertje een kort verslag uit van de klachten die in het voorgaande jaar behandeld zijn. Dit jaarverslag betreft het jaar 2018.

De volgende punten worden beschreven:

- Beknopte beschrijving van de klachtenregeling van St. Kindercentrum 't Rovertje
- Wijze waarop kindercentrum 't Rovertje de klachtenregeling onder de aandacht brengt van ouders
- De samenstelling van de klachtencommissie
- Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal, aard, strekking, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van de behandelde klachten

### 1. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

In principe gaan we bij Kindercentrum 't Rovertje er van uit dat klachten en of ontevredenheid zoveel mogelijk met de direct betrokkenen worden opgepakt en opgelost. Dit gebeurt doorgaans ook waardoor er slechts zelden een formele klacht wordt ingediend.

Uitgangspunt is dat we "klachten als cadeau voor kwaliteit" zien. Ouders die een klacht hebben of ergens niet tevreden mee zijn helpen ons om scherp te blijven ten aanzien van het aanbod, onze werkwijze, de communicatie en het beleid.

#### Interne klachtenregeling

Indien klachten niet door overleg met de direct betrokkenen worden opgelost adviseren wij ouders om in geval van klachten over de pedagogische praktijk deze kenbaar te maken bij de manager/leidinggevende van de groep/locatie.

Alle overige klachten kunnen rechtstreeks ingediend worden bij de directeur van het kindercentrum.

Voor het indienen van een klacht is een klachtenformulier beschikbaar op locaties en op onze website waar ook de klachtenregeling te vinden is.

Afhankelijk van de ernst van een klacht geldt een termijn van zes weken voor afhandeling. De versnelde procedure is van toepassing bij zeer ingrijpende situaties die psychisch of fysieke gevolgen hebben voor het kind of de ouder(s). Binnen uiterlijk drie dagen worden ouders uitgenodigd om de klacht te bespreken. Ligt er een relatie met een medewerker en ouders stemmen hier mee in vindt binnen vijf dagen een bemiddelend gesprek plaats.

## Externe klachtenregeling

Als ouders geen gebruik willen maken van de interne klachtenregeling kunnen zij direct de klacht aanhangig maken bij externe partijen. Dat kan ook indien de interne klachtenregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht.

Advies aan ouders is om eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. [www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl) Het klachtenloket geeft advies en bemiddelt bij klachten.

Is een klacht dan nog niet opgelost dan kunnen ouders zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

Het kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld in werking. De stappen in de meldcode worden gevolgd en zijn onderdeel van de afhandeling van de klacht.

De klachtenregeling wordt elke twee jaar geëvalueerd in april. Evaluatie gebeurt in het managementteam en met de oudercommissies. De oudercommissie heeft adviesrecht.

## **2. Wijze waarop het kindercentrum de klachtenregeling onder de aandacht brengt van ouders.**

Nieuwe ouders ontvangen bij de aanmelding de klachtenprocedure bij het informatiepakket. De klachtenregeling, het klachtenjaarverslag en het klachtenformulier staan op de website van het kindercentrum.

## **3. De samenstelling van de klachtencommissie**

Zoals opgenomen in de interne klachtenprocedure ligt de afwikkeling van de klacht bij de manager van de groep/locatie waar deze onder valt of bij de directeur van het kindercentrum.

Bij externe klachten ingediend bij de Geschillencommissie bestaat deze uit drie leden:

1. Een voorzitter, aangezocht door de Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC)
2. Een lid voorgedragen door Boink en de Consumentenbond gezamenlijk
3. Een lid voorgedragen door de Branchevereniging Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang gezamenlijk.

## **4. Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen**

In 2018 zijn geen klachten bij via het klachtenloket of de Geschillencommissie ingediend door ouders of oudercommissies van het kindercentrum.

## **5. Aantal, aard, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van behandelde interne klachten.**

### Casus 1

Een klacht die via de formele interne klachtenprocedure is gemeld betreft een ouder met meerdere klachten.

Moeder werkt bij een werkgever die vaak op het laatste moment het rooster kan wijzigen. Moeder neemt flexibele opvang af en dient drie weken vooraf haar gewenste opvangdagen door te geven.

#### Klacht 1:

Op het moment dat nadien de werkgever haar rooster wijzigt kan het voorkomen dat er geen opvang mogelijk is op de dagen die zij nodig heeft.

Uitspraak: we kunnen geen 100% garantie geven dat er plek is voor haar kinderen als er last minute iets wijzigt. Wel zullen we altijd zoeken naar mogelijkheden zoals opvang voor de kinderen in een groep waar wel plek is. Tot nu toe is dit bijna altijd gelukt.

#### Klacht 2:

De afgenomen extra opvanguren in de grote vakantie zijn niet de daarop volgende maand maar een maand later in rekening gebracht. Daar had moeder niet op gerekend. Geconstateerd is dat dit inderdaad gebeurt is en de administratie hier een fout heeft gemaakt.

Hier zal voortaan volgens afspraak, te weten dat de extra opvang de maand na afname gefactureerd wordt, in rekening worden gebracht.

#### Klacht 3:

De afspraak is dat ruilen binnen een week dient te gebeuren. Moeder neemt maar 1 dag per week opvang af en ruilen is dan lastig.

We spreken af dat we in haar situatie de termijn van 2 weken hanteren.

#### Klacht 4:

Communicatie per e-mail. De indruk bestaat bij moeder dat de e-mail niet altijd aan komt. We spreken af dat we een leesbevestiging sturen of via het postvak van haar kinderen (briefje) reageren.

### Casus 2

Een klacht die per e-mail en telefonisch is gemeld betreft een ouder van een nieuw geplaatste peuter in een speelleergroep.

Moeder geeft aan dat haar zoon niet is geplaatst in een combinatiegroepje. Het zoontje komt op woensdag en donderdagochtend.

Moeder had als voorkeur aangegeven dinsdagmiddag en donderdagochtend maar helaas was er geen plek op deze dagdelen.

De eerstvolgende mogelijkheid zou na de kerstvakantie zijn en dan dinsdag en donderdagochtend.

Het kindje heeft in de week voor Sintermerte in allerijl op een donderdag de lampion moeten maken. De andere kinderen hebben hier twee keer aan gewerkt omdat zij volgens moeder in een vast groepje zitten.

Geconstateerd is dat de pedagogisch medewerkers van deze locatie zich niet aan de gemaakte afspraak hebben gehouden waarbij vanaf de start na de zomervakantie de combinatiegroepjes zijn losgelaten. De suggestie is gewekt dat er nog steeds groepjes zijn.

Dit wordt opgepakt met de medewerkers waarbij zij moeten zorgen dat alle peuters, ongeacht op welke dag zij komen een programma volgen dat passend is en niet afhankelijk van combinatiegroepjes.

