

Jaarverslag

Klachtenafhandeling 2023



Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Klachtenafhandeling 2023	4
2.1 Interne en externe procedure voor ouders	4
2.2 Verloop klachten/verbetersuggesties door de jaren heen	5
3. Overzicht klachten SKF 2023	5
3.1 Klachten van klanten interne procedure	5
3.2 Klachten uit de interne organisatie	8
3.3 Externe procedure voor ouders	8
3.5 Interne procedure voor de Oudercommissies	9
3.6 Externe procedure voor de Oudercommissies	9
Tot slot	9
Bijlage 1	10
K1 Klachtenreglement Stichting Kinderopvang Friesland	10

1. Voorwoord

U leest hier het jaarverslag Klachtenafhandeling 2023 van Stichting Kinderopvang Friesland waarin verslag wordt gedaan en verantwoording wordt afgelegd ten aanzien van ontvangen klachten c.q. verbeteruggesties. Het betreft het jaarverslag van de gehele organisatie.

maart 2024,

Yildou de Boer
Stafmedewerker beleid en organisatie
Stichting Kinderopvang Friesland

2. Klachtenafhandeling 2023

2.1 Interne en externe procedure voor ouders

Stichting Kinderopvang Friesland kent een klachtenregeling die voorziet in een interne en externe procedure. Het klachtenreglement maakt onderdeel uit van het kwaliteitssysteem en is opgenomen in het documentenboek (K1). Klanten worden tijdens de intakeprocedure door de leidinggevende gewezen op de klachtenprocedure (intern wordt op locatie- of directieniveau opgelost en extern wordt via geschillencommissie opgelost). Ouders krijgen tijdens de intake de ouderbrochure mee waar de klachtenregeling in vermeld staat. De klachtenregeling is tevens opgenomen in de Leesmap voor ouders op de locaties en vindbaar op de website van de SKF.

SKF heeft in 2023 72 locaties met in totaal 124 LRK nummers (KDV/POV en BSO). Van deze 72 locaties hebben 40 locaties het O9 Formulier voor verbeteringsuggesties ingevuld. De respons is dus 56% van de locaties. Van deze 40 locaties hebben vijf locaties daadwerkelijk direct klachten of verbeteringsuggesties ontvangen van klanten en twee van medewerkers. In totaal zijn dit **zeven** klachten.

We hebben voor deze klachtenrapportage ook de reacties die zijn binnengekomen bij het Gastouderbureau (GOB), het Centraal Bureau en bij de directie (hoger management) meegenomen. In 2023 is het totaal aantal klachten 14. Dat is een vermindering ten opzichte van 2022. Dit is zichtbaar over de hele linie. Klachten van ouders in 2023 zijn vooral gebaseerd op incidenten. Bij medewerkers gaat het vooral om moeilijkheden bij het vinden van inval en de werkdrukverhoging hierdoor.

2.2 Verloop klachten/verbetersuggesties door de jaren heen

	2021	2022	2023
Aantal klachten/verbetersuggesties ontvangen van klanten op kindercentra	18	18	5
Aantal klachten/verbetersuggesties van klanten behandeld door hoger management	4	8	5
Aantal ontvangen klachten/verbetersuggesties klanten/medewerkers GOB	1	1	2
Aantal ontvangen klachten/verbetersuggesties op Centraal Bureau	2	5	0
Aantal ontvangen klachten/verbetersuggesties medewerkers kindercentra	8	4	2
Totaal klachten	33	36	14

3. Overzicht klachten SKF 2023

3.1 Klachten van klanten interne procedure

Nr.	Locatie	Aantal klachten klanten	Toelichting klacht/verbetersuggestie	Opgelost ja/nee
1	Jirnsum (BSO)	2	<p>Binnen gekomen via locatie: onvrede over beëindigen flexibele opvang</p> <p>Binnengekomen bij directie: kind was zelf naar huis gegaan. Leiding had dit niet opgemerkt.</p>	<p>Directie heeft gesprek gevoerd met ouders. Er wordt gezocht naar passende oplossing. Tot dan coulance. Loopt nog door personele uitval.</p> <p>Directie heeft contact met het adjunct-hoofd opgenomen. Daarna is er naar tevredenheid contact met de ouders geweest.</p>

2	Bron/ Blinker Bolsward (BSO)	1	De ouder vindt het jammer dat we op studiedagen van het onderwijs geen BSO aanbieden tijdens onderwijstijd	Er is contact geweest met de ouder om uit te leggen waarom deze keuze is gemaakt. Oplossing gezocht in ruilen van dagen en speciale themadagen wel eerder open te gaan.
3	Friesma- state Grou (KDV)	1	Een ouder uitte onvrede over wisseling personeel	Er is een constructief gesprek geweest met de ouder en is dus afgerond.
4	BSO De Speelboom IJlst	1	Een ouder had een klacht over het handelen van de pedagogisch medewerker na een valpartij.	Er is een gesprek geweest met de ouder, die graag contact had gewild na het incident. Overweging van de medewerkers: na elk incident contact met ouders.
5	Lyts Yleke de Twine (POV)	1	Ouders waren niet tevreden over de behandeling na een valpartij.	Er zijn gesprekken met de ouders geweest. Het kind kreeg de mogelijkheid om opnieuw te wennen en is begonnen met kortere ochtenden.
6	Triviant Franeker (KDV)	1	Er is een klacht bij de directie binnen gekomen over het uit bed vallen van een jong kind.	De directie heeft direct contact opgenomen met de ouders. En er is nazorg: directie heeft ook naderhand contact gehouden. Schadeafhandeling wordt gedaan door verzekering. Het protocol ziekte en ongevallen is aangepast en wordt ook sindsdien

				meegenomen in de EHBO cursussen.
7	Akkrum (algemeen)	1	Bij de directie is een klacht binnengekomen van gebruikers over schoonmaak in de gymzaal.	Er is een schoonmaakbedrijf ingehuurd. Een pedagogisch medewerker mag extra uren schrijven voor de coördinatie en werkzaamheden.
8	De Weide (BSO/KDV)	1	Er is een klacht binnengekomen bij de directie over personeelskrapte, met nadruk op de vakantieperiode.	Er is contact opgenomen met de ouder en dit is naar tevredenheid besproken. Attentie voor beleid tijdens schoolvakantie met betrekking tot vrij roosteren vast personeel.
9	Schiermonnikoog	1	Bij de directie is een klacht binnen gekomen over dagen uitval door ziekte. De ouders wilden restitutie.	De ouders zijn gecompenseerd. Ook zijn er specifieke afspraken gemaakt.
10	BSO Jirnsum	1	Bij de directie is een klacht binnen gekomen over een kind dat zelf naar huis was gegaan. De leiding had het niet opgemerkt.	Er is direct contact opgenomen met het adjunct-hoofd en de ouders. Het gesprek is naar tevredenheid verlopen.

Verbetersuggesties/klachten worden regelmatig mondeling behandeld op de locatie en hebben meestal ook betrekking op de betreffende locatie. Ze worden op de locatie zelf adequaat afgehandeld. De betreffende medewerkers doen alles wat binnen hun mogelijkheden ligt om klachten zorgvuldig en snel af te handelen en verbetersuggesties aan hun leidinggevende door te geven.

Klachten die bij de directie binnen komen worden zo spoedig mogelijk in behandeling

genomen. Er wordt altijd persoonlijk contact gezocht met de ouder/verzorger om een zorgvuldige afhandeling te bevorderen.

3.2 Klachten uit de interne organisatie

Naast de klachten en/of verbeter suggesties van klanten zijn er vier klachten/ verbeterpunten van medewerkers van de interne organisatie (GOB en twee locaties) binnen gekomen. De onderwerpen van het GOB gaan in dit geval over de verouderde facilitaire zaken op het CB. Voor de locaties betroffen de klachten de verhoogde werkdruk door ziekte, gebrek aan inval en daardoor toegenomen stress. Bovenstaande onderwerpen worden met de directie besproken.

3.3 Externe procedure voor ouders

Stichting Kinderopvang Friesland is aangesloten bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang. Wanneer een klacht over de dienstverlening van Stichting Kinderopvang Friesland niet op een, voor de ouder, bevredigende wijze wordt afgehandeld, kan de ouder advies vragen aan het Geschillenloket en eventueel een schriftelijke klacht indienen bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang. Ouders worden geïnformeerd over de aansluiting van Stichting Kinderopvang Friesland bij de Geschillencommissie in de ouderbrochure en bij het intakegesprek. Ook staat de verwijzing naar de geschillencommissie op de website van de SKF. Tevens is de brochure van het Klachtenloket en de Geschillencommissie opgenomen in de Leesmap voor ouders op locatie.

3.4 Jaarbrief 2023 Geschillencommissie voor de kinderopvang

Bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang zijn in 2023 geen klachten ingediend met betrekking tot de organisatie en/of locaties van de stichting Kinderopvang Friesland. Dit heeft de Geschillencommissie te kennen gegeven in de "Geschilvrij brief" van d.d. 25 april 2024. Hier zijn we natuurlijk trots op.



"... 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. Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat ..."

3.5 Interne procedure voor de Oudercommissies

Stichting Kinderopvang Friesland heeft met de voormalige Centrale Oudercommissie (COC) een interne klachtenregeling afgesproken in geval van klachten over de wijze waarop de stichting omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de oudercommissies. Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling via de website, intakegesprek, ouderbrochure en de Leesmap voor ouders op locatie.

3.6 Externe procedure voor de Oudercommissies

Stichting Kinderopvang Friesland is aangesloten bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang. Deze wordt onder de aandacht gebracht op de lokale oudercommissie vergaderingen. De externe klachtenregeling is tevens toegevoegd aan het reglement oudercommissie. De Geschillencommissie Kinderopvang geeft oudercommissies de gelegenheid om een klacht in te dienen over de uitvoering van het adviesrecht. Er zijn via de Geschillencommissie geen klachten ingediend.

Tot slot

Stichting Kinderopvang Friesland wil verbetersuggesties van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening.

Bijlage 1

K1 Klachtenreglement Stichting Kinderopvang Friesland

Algemeen

De klachtenregeling van de Stichting Kinderopvang Friesland bestaat uit drie onderdelen, t.w.:

- I Definities, voortraject en indienen klacht;
- II De interne klachtenprocedure;
- III De externe klachtenprocedure.

Deel I; DEFINITIES, VOORTRAJECT EN INDIENEN KLACHT

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Kinderopvang: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar door anderen dan de eigen ouders/verzorgers.
- b. Organisatie: de Stichting waaronder begrepen alle bestuursleden, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
- c. Bestuur: de verzameling van personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- d. Hoogst leidinggevende: de directeur
- e. Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

- f. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.
- g. Klager: een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de onafhankelijke klachtencommissie.
- h. Beklaagde: degene over wiens gedraging wordt geklaagd.
- i. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen.
- j. Klachtenregeling: het geheel van interne en externe procedures die de organisatie hanteert om de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten op een laagdrempelige, objectieve en toetsbare wijze te regelen.
- k. Geschillencommissie Kinderopvang: een onafhankelijk orgaan dat de klachten van de klanten van de kinderopvang behandelt, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid. Deze commissie is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter en twee leden met deskundigheid op het gebied van kinderopvang en consumentenbelangen. Zij heeft tot taak klachten van klanten over de aangesloten kinderopvangorganisaties te behandelen, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid.

Artikel 2 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft dan gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk en zorgvuldig met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een schriftelijke klacht ingediend worden bij het bevoegd gezag. Dit zal in het algemeen de hoogst leidinggevende zijn. Wanneer echter de klacht betrekking heeft op de hoogst leidinggevende zelf, of op één van de bestuursleden, dan wordt de klacht bij het bestuur van de organisatie ingediend.

Artikel 3 Indienen klacht

De klachtenregeling is bedoeld voor alle personen die gebruik maken van de diensten van de kinderopvangorganisatie. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van 6 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend. Een klant kan een klacht indienen op alle aspecten van de dienstverlening. Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft altijd betrekking op een individuele concrete zaak.

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

DEEL II; INTERNE PROCEDURE

Artikel 4 Behandeling klacht

- 4.1 De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. De betreffende klacht wordt altijd zorgvuldig onderzocht waarbij de aard en inhoud ervan de vervolprocedure bepaalt
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

DEEL III; EXTERNE PROCEDURE VIA KLACHTENLOKET KINDEROPVANG

Artikel 5 Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Zie bijlage: brochure Klachtenloket Kinderopvang voor (contact)informatie.

Klachten over kinderopvang

Ouders vertrouwen hun kostbaarste bezit toe aan de kinderopvang. De medewerkers die hier werken, doen dat zo goed mogelijk. Toch kan er soms iets mis gaan. Meestal kan het probleem in goed overleg alsnog worden opgelost, maar soms lukt dat niet. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. Een klacht kan over van alles gaan: bijvoorbeeld over de verzorging of veiligheid van uw kind, over het niet nakomen van gemaakte afspraken, over het contract en financiën. Ook kan het gaan over het adviesrecht van de oudercommissie. Hoe eerder u dit kenbaar maakt aan de organisatie, hoe makkelijker er oplossingen te vinden zijn.

Iedere ouder of oudercommissie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Elke kinderopvangorganisatie heeft een intern klachtenreglement, waarin u kunt vinden hoe u ideeën, suggesties en klachten kenbaar kunt maken en hoe zij met klachten omgaat.

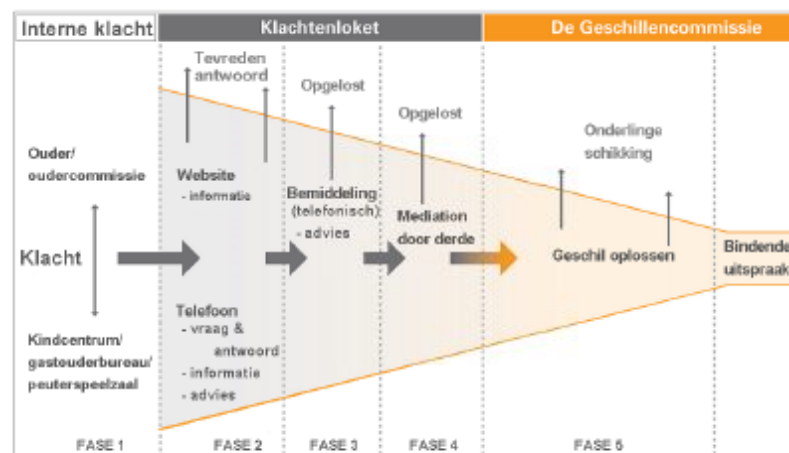
Daarnaast is iedere kinderopvangorganisatie voor externe klachtbehandeling verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



Hieronder wordt het klachtproces in een aantal stappen uiteengezet. In het klachtproces is een aantal partijen te onderkennen:

1. De ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of oudercommissie
2. De kinderopvangorganisatie
3. Het Klachtenloket Kinderopvang
4. De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Schematische weergave van het klachtproces



N.B. In principe doorloopt u de volgende 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: Wat te doen als u niet tevreden bent?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienst die de organisatie aan u als klant verleent. Oudercommissies kunnen klachten hebben over de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan het wettelijk adviesrecht dat zij hebben.

Bij onvrede kunt u het beste altijd contact zoeken met de direct betrokkene of de leidinggevende. In de meeste gevallen biedt een goed gesprek voldoende uitkomst. Organisaties streven er in het algemeen naar om klachten zo snel mogelijk op te lossen. Wij adviseren u om altijd te vragen naar een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

U kunt ook een schriftelijke klacht bij de organisatie indienen. In het klachtenreglement vindt u bij wie u dat kunt doen. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken moet u een reactie ontvangen waarin een beargumenteerd oordeel wordt gegeven over uw klacht en wordt aangegeven welke maatregelen wanneer worden genomen. Als u binnen 6 weken geen reactie hebt ontvangen, kunt u de Geschillencommissie inschakelen.

Fase 2: Het Klachtenloket Kinderopvang

Het kan voorkomen dat u vragen heeft over uw klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste of snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang. Het kan ook zijn dat het antwoord van de organisatie op uw klacht niet bevredigend is. Voor al deze vragen kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Op de website van het Klachtenloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl vindt u informatie over onderwerpen uit de kinderopvang, vragen en antwoorden en kunt u zoeken in uitspraken die door de Geschillencommissie in eerdere geschillen zijn gedaan.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang werken medewerkers met kennis van de kinderopvang, van de wet- en regelgeving en van het klachtrecht. Zij luisteren naar uw klacht, kijken met u naar de beste manier om uw klacht op te lossen.

U kunt het Klachtenloket Kinderopvang telefonisch, per mail of via het contactformulier op de website bereiken. De contactgegevens zijn:

- Mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
- Telefoon: 0900-1877 (Euro 0,20 per minuut)
- Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Fase 3: Bemiddeling

In sommige gevallen kan een medewerker van het Klachtenloket Kinderopvang in een discussie tussen u en de organisatie bemiddelen. Medewerkers van het Klachtenloket kunnen "lichte" bemiddeling uitvoeren in de discussies. Door het stellen van vragen, adviseren, toetsen aan wet- en regelgeving kan soms voorkomen worden dat een klacht uitmond in een formeel geschil. Deze bemiddeling vindt telefonisch plaats.

Fase 4: Mediation

Wanneer u het nog niet eens bent geworden met de organisatie, maar beiden willen tot een oplossing komen zonder formeel in een geschil terecht te komen, kan een mediator worden ingeschakeld. Het verzoek hiervoor kan bij het Klachtenloket worden ingediend. Een onafhankelijke bemiddelaar gaat dan samen met ouder/oudercommissie en de organisatie op zoek naar een oplossing. De afspraken die dan gemaakt worden zijn niet vrijblijvend en worden vastgelegd in een overeenkomst.

Fase 5: De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Als bemiddeling of mediation geen oplossing biedt, of als na bemiddeling uw klacht nog niet is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen; het is dan een geschil geworden.

Als u een geschil aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wilt voorleggen, moet u altijd eerst een vragenformulier invullen, te vinden op de Commissiepagina Kinderopvang en Peuterspeelzalen en de documenten die voor beoordeling nodig zijn bijvoegen.

Het indienen van een geschil kost € 25,00. Deze kosten ontvangt u terug als uw klacht (deels) gegrond is. Na ontvangst van documenten en betaling ontvangt u bericht of de Geschillencommissie uw klacht in behandeling kan nemen. Vervolgens wordt aan de organisatie een reactie (verweer) gevraagd; u ontvangt daarvan een kopie. In een zitting van de Geschillencommissie, die bestaat uit 3 leden, kunnen beide partijen mondeling hun mening geven. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak.

Hebt u vragen over de wijze van geschilbehandeling kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>