

# Klachtenverslag de Roef 2014

## Inleiding

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachtenregistratie van 2014 van Kindercentra de Roef. De Roef is gebonden aan wettelijke regels ten aanzien van de kinderopvang en heeft haar vestigingen gelegen in de gemeente Moerdijk en Drimmelen.

Het openbaar klachtenjaarverslag wordt besproken met de Centrale Oudercommissie. (C-OC). De C-OC behartigt de belangen van ouder(s)/ verzorgers en kinderen. het biedt ouder(s)/verzoegers de gelegenheid mee te praten over een aantal beleidszaken. In samenspraak met de ouder(s)/verzoegers streeft de Roef naar een organisatie die recht doet aan de belangen van ouder(s)/verzoegers. Dat wil zeggen enerzijds naar kwalitatief goed opvang en anderzijds naar een organisatie met een verantwoorde bedrijfsvoering.

In dit verslag wil de Roef bekend maken wat er rondom klachten en klachtrecht in 2014 gebeurd is binnen haar organisatie. de Roef streeft ernaar klachten in onderling overleg met ouder(s)/verzoegers zo goed mogelijk op te lossen. er zal in het kort beschreven worden welke regelingen er zijn en hoe hiervan gebruik gemaakt is door ouder(s)/verzoegers. Door een heldere procedure vertrouwt de Roef erop dat ouder(s)/verzoegers zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klachten te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. de mening van de klant is leidend voor de vaststelling van de doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van de Roef. Een ouder/verzorger beslist zelf of hij een klacht indient, bepaalt zelf de inhoud van de klacht en de afhandeling wordt altijd teruggekoppeld aan de ouder.

## Beknopte beschrijving van de regeling

De Roef verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 12 jaar. Voordat de opvang en begeleiding van een kind plaatsvindt binnen de Roef, volgt altijd eerst een intakegesprek met de mentor van het kind in de groep waar het kind geplaatst zal worden. de Roef hanteert hiervoor het intakeformulier. Dit formulier wordt toegevoegd in het kinddossier. In dit intakegesprek worden de wensen en behoeften van de ouder(s)/verzoegers van het kind besproken en vastgelegd. Ondanks goede informatie vooraf, afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders lopen dan de ouder(s)/ verzoegers willen of verwachten. de Roef wil in deze situaties onderling overleg plegen met de ouder(s)/verzoegers om de ontstane situatie zo optimaal mogelijk op te lossen. De mening van de ouder(s)/verzoegers voer de dienstverlening van de Roef staat hierin centraal. de Roef heeft hiervoor de volgende mogelijkheden:

- de Roef heeft een interne klachten regeling opgezet hoe om te gaan met klachten
- de Roef is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie kinderopvang (SKK)
- Er is een klachtenprocedure via de Oudercommissie beschikbaar (onze Oudercommissie is aangesloten bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang)
- de Roef houdt minimaal 1 keer per 3 jaar een uitgebreid klantentevredenheidsonderzoek en maakt gebruik van enquêtes voor ouders ( 3 maanden na plaatsing enquête en vragenlijst bij beëindiging opvang). Hieruit komen ook mogelijkheden ter verbetering naar voren.

## Waarom een klachtenprocedure

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van het kind, over de plaatsing van een kind, over de wijze waarop een ouder/verzorger bejegend wordt, over het niet nakomen van de gemaakte afspraken met de ouder(s)/verzoegers. Hoewel alle werknemers van de Roef zich ten doel stellen om de dagelijkse zorg van de kinderen naar de wensen van de ouder(s)/verzoegers én kinderen in te richten, kan het toch voorkomen dat zij niet

helemaal tevreden zijn. Wij stellen het op prijs wanneer ouder(s)/verzorgers hier een melding van maken bij de leiding.

Soms hebben de ouder(s)/verzorgers de behoefte om een officiële klacht in te dienen. Een klacht van ouder(s)/verzorgers is voor de Roef een uiting van ongenoegen die de ouder(s)/verzorgers of het kind hebben, over het handelen van medewerkers en/of de dienstverlening van de Roef. de Roef meent dat ouder(s)/verzorgers én de betrokkenen recht hebben op een snelle maar ook zorgvuldige behandeling van de klacht.

### **Stappenplan bij binnen komende uiting van ongenoegens/klachten:**

Stap 1: bespreken met betrokken medewerker

Stap 2: niet opgelost, dan naar leidinggevende

Stap 3: niet opgelost, dan naar directie

Stap 4: niet naar tevredenheid opgelost dan: van of via de oudercommissie voorleggen aan de externe stichting klachtencommissie kinderopvang (sKK) of Klachtenkamer oudercommissie Kinderopvang.

### **Klachtenprocedures**

- Interne klachtenprocedure

Bij aanvang van de opvang word de ouder geïnformeerd over de klachtenprocedure van de Roef. een klacht kan door de ouder(s)/verzorgers mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt. dit kan door middel van een 'verbeterformulier'. Ouder(s)/verzorgers krijgen bij aanvang opvang een informatiepakket mee, hierin staat beschreven dat het klachtenreglement opgevraagd kan worden. Het verbeterformulier kan via de website gedownload worden of is op te vragen bij de leiding op de groep.

- Klachtenprocedure Oudercommissie

Volgens de Wet Kinderopvang moeten alle vestigingen van kinderopvangorganisaties een oudercommissie (OC) hebben. Ouders hebben hiermee invloed op de kwaliteit en organisatie van de kinderopvang. Met ingang van 1 januari 2009, conform de landelijke standaard, dient de oudercommissie van een kinderdagverblijf aangesloten te zijn bij een klachtenkamer. De oudercommissie van de Roef is aangesloten bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. De klachtenkamer stelt de oudercommissie in de gelegenheid om vragen te stellen of klachten in te dienen volgens een vastgesteld reglement. Klachten met betrekking tot geschillen tussen de Roef en de oudercommissie ter zake de bevoegdheden van de oudercommissie kunnen bij deze klachtenkamer gedeponereerd worden.

- Externe klachtenprocedure

Zijn ouders niet tevreden over de oplossing die hen is aangeboden door de Roef dan kunnen zij extern een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie, de "Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK)"-voor de oudercommissie is dit de "Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang". Hoewel ouder(s)/verzorgers zich wettelijk gezien direct mogen wenden tot deze commissie, geeft de Roef er de voorkeur aan dat klachten eerst intern met de ouder(s)/verzorgers besproken worden en zo mogelijk worden opgelost.

### **Werkwijze klachtenkamer oudercommissie**

Als een oudercommissie besluit een klacht in te dienen dan moet dit gedaan worden door middel van het klachtenformulier, de daarbij behorende documenten en gegevens, het reglement van de oudercommissie. Deze worden dan verstuurd naar het postbusadres van de Stichting Klachtencommissie kinderopvang t.a.v. de Klachtenkamer OC. Het secretariaat zal de ontvangst hiervan bevestigen aan de klager en de organisatie waar het in deze om gaat.

De ambtelijk secretaris ontvangt dan ook de klacht met de daarbij horende bijlagen. Zij beoordeelt dan of het verzoek ontvankelijk is of niet en zal hierover in overleg treden met de voorzitter van de klachtenkamer commissie. Als de verklaring niet ontvankelijk wordt gezien dan zal dit medegedeeld worden aan de klager en de organisatie.

Bij een ontvankelijk verklaring krijgen beide partijen bericht en wordt de kinderopvangorganisatie gevraagd om een schriftelijke reactie. Tevens wordt er aan beide partijen gevraagd om een schriftelijke verklaring waarin men aangeeft of een partij de uitspraak van de klachtenkamer bij wijze van een bindend advies zal opvolgen.

De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen zoals genoemd in de reglementen en zal zorg dragen voor de noodzakelijke correspondentie met partijen om de uitwisseling van stukken, standpunten te bewerkstelligen, aan de hand van de uitgewisselde stukken wordt door de klachtenkamer besloten om al dan niet een mondelinge hoorzitting te houden.

De praktijk van de klachtencommissies voor individuele ouders leert dat een mondelinge behandeling vrijwel altijd een toegevoegde waarde heeft voor de betrokken partijen, maar ook voor de oordeelsvorming van de landelijke klachtenkamer. Indien de klacht schriftelijk wordt afgewikkeld houdt een voltallige commissie de beraadslagingen om tot een oordeel te komen.

Na de zitting of op basis van de beraadslagingen formuleert de ambtelijk secretaris een concept oordeel. Na vaststelling van het oordeel door de klachtencommissie verzendt de ambtelijk secretaris het oordeel.

### **Samenstelling externe klachtencommissie**

De Stichting Klachtencommissie kinderopvang stelt voor het behandelen van klachten onafhankelijke commissies samen bestaande uit drie deskundige mensen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De deskundigheden liggen op verschillende terreinen, zoals juridisch, organisatorisch, pedagogisch, didactisch en analytisch vermogen gecombineerd met ervaringen met het behandelen van klachten. De klacht wordt afgehandeld volgens een vastgesteld reglement.

Stichting klachtencommissie kinderopvang  
Ambtelijk Secretariaat  
Postbus 21  
3728 ZL Maartensdijk  
Telefoon: 09000404434  
Internet: [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)  
Email: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl)

### **Werkwijze stichting klachtencommissie kinderopvang**

Bij binnen de Roef wordt gekeken waar de klacht vandaan komt en gaat deze naar de betreffende ambtelijk secretaris en voorzitter. Afhankelijk van de inhoud van de klacht nodigen zij twee commissieleden uit deel te nemen aan de behandeling van deze klacht. Zij beoordelen gezamenlijk of de klacht ontvankelijk verklaard wordt. Ondertussen ontvangen de klager en de aangeklaagde organisatie vast een ontvangstbevestiging van de klacht. Wordt de klacht ontvankelijk verklaard dan ontvangen de partijen daar bericht van en begint de schriftelijk hoor- en wederhoor procedure. De behandeling kan op verzoek van de commissie afgesloten worden met een hoorzitting waarbij beide partijen aanwezig zijn. de klachtbehandeling wordt afgesloten met een rapportage waarin een eindoordeel en een advies is opgenomen.

## Geheimhouding

Klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld bij de Roef volgens ons Privacyreglement. Alle betrokken partijen die gegevens en informatie verkregen hebben ten tijde van de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

## Samenvatting klachten 2014

### Externe klachten

In 2014 zijn er binnen de Roef geen klachten binnengekomen van klachtenkamer oudercommissie Kinderopvang (bijlage: vrijbrief 2014 klachtenkamer) en stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) (bijlage 4: vrijbrief 2014 Klachtencommissie Kinderopvang).

### Interne klachten:

#### Verbeterformulieren:

Analyse van binnengekomen verbeterformulieren en ongenoegen van cliënten is onderdeel van de rapportage P&C van de Roef. Zij worden opgenomen in rubriek : Cliënten voelen zich geholpen. Er wordt 2 keer per jaar een analyse gemaakt van binnengekomen verbeterformulieren.

#### Ongenoegen cliënten:

In 2014 is in verband met wijziging van KPN naar VOIP zijn er ongenoegens geuit over het feit dat het kantoor telefonisch slecht bereikbaar was voor cliënten. Cliënten hebben hierover zowel telefonisch als bij pmers hun ongenoegen over geuit. Hierop is veelvuldig overleg gevoerd met het ICT-bedrijf. Naar ouders is tevens extra aandacht uitgegaan t.a.v. de tijden van bezetting / telefonische bereikbaarheid.

Er is één verbeterpunt vanuit een ouder aangedragen met betrekking tot het gebruiken van afwezige dagdelen VSO/NSO voor een dag vakantieopvang.	Dit verbeterpunt is beoordeeld in de evaluatie ruidagenbeleid. Deze evaluatie is opgenomen in het document " Aanbod kinderopvang 2014/2015" Besproken met klantbureau met de betreffende ouder is contact opgenomen.
Ongenoegens klanten t.a.v. het klantbureau qua, reactietermijn, flexibiliteit.	Actie richting ICT bedrijf
Dagdeel studiedag onterecht in rekening gebracht	Contact opgenomen met ouder en afgehandeld. Ouders hebben creditnota ontvangen.
Ontevredenheid over inrichting nieuw BSO lokaal Noordhoek.	Per email contact gehad en aangegeven dat in de vakantie een afspraak gepland staat om lokaal verder vorm te geven
Locatie Willemstad Petteflet: klacht over activiteiten.	Uitleg gegeven over nieuwe plannen medio 2014 om activiteitenaanbod te verbreden
In Q-4 zijn enkele vragen voorgelegd t.a.v. wijziging tariefstelling; % stijging en afwijking kostprijs concurrenten.	De directie heeft i.o.m. Sales een inhoudelijke reactie uitgewerkt, zodat op inhoudelijke gronden toelichting kon worden gegeven aan enkele klanten.

Maart 2015

Fijnaart



Holding Kindercentra De Roef B.V.  
t.a.v. Dhr. I.C.M. Cornel MBA  
Postbus 101  
4793 ZJ FIJNAART

Ons kenmerk: R441.AN.14415

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 441  
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte heer Cornel MBA,

In 2014 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl) te staan. Het jaarverslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle Inspecties Kinderopvang krijgen hier bericht van.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2014 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitemaker
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes mevr. mr. A.J. Kattenwinkel

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: [info@klachtKinderopvang.nl](mailto:info@klachtKinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

