



# Openbaar jaarverslag klachten 2019

## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	3
1 Interne klachtenregeling .....	4
2 Externe klachtenregeling .....	5
3 Klachten 2019 .....	6

### Bijlagen

I Formulier F18: Klachtenformulier

II Certificaat 2019 Klachtenvrij van de geschillencommissie Kinderopvang

## VOORWOORD

*Voor u ligt het jaarverslag klachten 2019 van Kinderwoud, zowel de interne als de externe klachten worden hierin behandeld.*

*Kinderwoud vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Kinderwoud streeft er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen. Ouders die niet tevreden zijn over de wijze waarop de opvang verzorgd wordt of die niet tevreden zijn over de organisatie kunnen hun klacht kenbaar maken middels een klachtenformulier (formulier F18 Kinderwoud, bijlage I) of anderszins schriftelijk indienen.*

*Het is voor ons als organisatie van belang om actie te ondernemen als de opvang of dienstverlening tekort schiet. Kinderwoud neemt alle klachten serieus. Vaak kan er iets aan een situatie gedaan worden of kan er gekeken worden op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden. Mede door het kenbaar maken van een klacht of het stellen van een kritische vraag is Kinderwoud in staat de kwaliteit van haar opvang en dienstverlening te borgen en te verbeteren.*

*Kinderwoud maakt onderscheid in klachten van ouders en klachten van de oudercommissies. De klachtenregeling van Kinderwoud wordt middels de nieuwsbrief, de website en het intake-gesprek onder de aandacht gebracht van de ouders. De oudercommissies zijn middels een brief op de hoogte gebracht. Ouders en oudercommissies kunnen hun klachten bij de locaties dan wel bij de klachtencoördinator kenbaar maken. Ook kunnen ouders en oudercommissies hun klacht rechtstreeks neerleggen bij de Geschillencommissie.*

### **Ontvangen klachten**

*Alle ontvangen klachten/kritische vragen gedurende 2019 zijn inzichtelijk gemaakt in dit verslag. Tevens zijn de uitgezette acties daar waar van toepassing vermeld.*

*Vanessa Weewer  
directeur/bestuurder Kinderwoud*

# 1

## INTERNE KLACHTENREGELING 2019

### **Aanspreken direct verantwoordelijken**

Wanneer een klant/oudercommissie een probleem heeft met, of ontevreden is over de opvang en/of dienstverlening, kan de klant in de meeste gevallen eerst de direct betrokkenen daarop aanspreken. Dikwijls is sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker de klant naar tevredenheid uitleg geven. Een gesprek kan vaak voldoende uitkomst bieden.

### **Voorlichting, advies en verwijzing**

Wanneer onverhoopt met een gesprek het probleem niet kan worden opgelost en een klant/oudercommissie overweegt een klacht in te dienen, kan hij zich wenden tot de clustermanager. Deze verwijst indien nodig door naar de directie of de klachtencoördinator. Indien nodig kan de klant zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

### **Indienen van een klacht**

Wanneer een klant er geen vertrouwen (meer) in heeft dat het aanspreken van de direct betrokkene(n) tot een bevredigende oplossing zal leiden, kan de klant een klachtenformulier (zie formulier F18 in de bijlage) invullen en opsturen naar de klachtencoördinator op het Facilitair Bureau. Een klant mag hierover ook een mail sturen.

Wanneer de klant van mening is dat een uitspraak door een externe commissie gewenst is, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **Registratie**

Kinderwoud verplicht zich tot het bijhouden van een registratie van door klanten voorgelegde klachten volgens een door de klachtencommissie vastgesteld te hanteren systeem.

### **Probleemoplossing**

1. Binnen 14 dagen nadat de klant de klacht aan Kinderwoud heeft voorgelegd, ontvangt de klant schriftelijk een bevestiging van ontvangst met daarbij een beschrijving van de wijze waarop Kinderwoud met de klant aan het oplossen van het probleem wil werken.
2. De clustermanager draagt binnen zes weken na ontvangst van de mondelinge of schriftelijke uiting zorg voor afronding van het overleg met de klant.
3. Indien beide partijen tot een bevredigende oplossing zijn gekomen, dan wel als de klant schriftelijk aangeeft de klacht te willen intrekken, wordt de klacht als afgedaan beschouwd.
4. Na afronding ontvangt de klant ter bevestiging een bevestiging van hetgeen besproken is.

## 2 EXTERNE KLACHTENREGELING

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. Deze commissies fungeren als een onafhankelijk orgaan, waarin geen mensen zitten die belang hebben bij enige uitkomst van de klachtenbehandeling. De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van ouders en oudercommissies.

### Klachtenloket Kinderopvang of Geschillencommissie Kinderopvang

Kinderwoud heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is een onafhankelijk, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Ouders van Kinderwoud kunnen zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar de klacht van de ouder en kunnen advies geven over welke stappen het beste gezet kunnen worden. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van de Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Wanneer het geschil tussen ouder en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie doet bindende uitspraken.

De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## 3 KLACHTEN 2019

Kinderwoud vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Kinderwoud streeft er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen. In 2019 zijn er 29 klachten/kritische vragen ontvangen.

Alle klachten zijn in goede orde en naar tevredenheid van de klanten opgelost en indien van toepassing zijn er maatregelen genomen om te voorkomen dat een zelfde situatie zich weer zou kunnen voordoen.

In 2019 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen. Ook is in 2019 door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn door ouders van Kinderwoud geen klachten ingediend.

Op de volgende pagina's vermelden wij in een overzicht de aard van de behandelde klachten/kritische vragen met de getroffen maatregel. Hierbij is gebruik gemaakt van de onderwerpen-indeling van het klachtenloket kinderopvang van de Geschillencommissie.

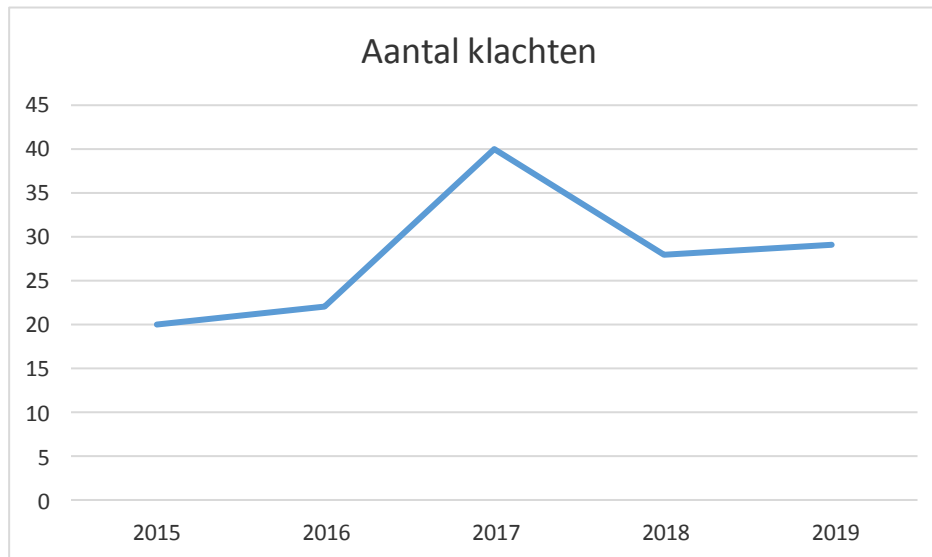
**Overzicht klachten/kritische vragen 2019**

Opvang-soort	Locatie	Plaats	Datum	Onderwerp	Aard van de klacht/getroffen maatregel
KDV	Poppestien	Burgum	14-1-2019	Communicatie	Direct communiceren als er kinderen met luizen op de groep zijn.
BSO	t Noorderlicht	Harlingen	18-2-2019	Pedagogisch beleid & Communicatie	Aandacht voor activiteitsaanbod voor oudere kinderen. Goede afstemming communicatie tussen BSO en school.
POV	Het Kompas	Heerenveen	28-2-2019	Verzorging	Aandacht voor tijdige verschoning.
BSO	De Barte		16-4-2019	Verzorging	Uitleg gegeven over totstandkomen en gemaakte keuzes voedingsbeleid.
BSO	Reinbôge	Burgum	24-4-2019	Verzorging	Communicatie naar ouder over hitteprotocol en insmeren kinderen.
BSO	De Petteflet		4-6-2019	Verzorging	CO heeft ouder uitleg gegeven dat zij achter voedingsbeleid staat.
KDV	"t Arendsnest	Hurdegarijp	11-6-2019	Communicatie	Kinderwoud geeft geen ouder-/kindgegevens aan derde (had hierom gevraagd en niet ontvangen)
KDV	Duinterpen	Sneek	27-6-2019	Communicatie	Tijdig delen met ouder dat kind meer zorg en ondersteuning nodig heeft.
POV	Duinterpen	Sneek	27-6-2019	Veiligheid	Werkwijze en afspraken bij contact ouder zonder omgangsregeling.
VSO	Duinterpen	Sneek	28-6-2019	Communicatie	Aandacht voor delen informatie bij gescheiden ouders.
POV	Lyts Grut	Garijp	1-7-2019	Personeel	Toelichting gegeven op niet verlengen contract medewerker.
BSO	Duinterpen	Sneek	12-8-2019	Communicatie	Telefonische bereikbaarheid beter communiceren.
KDV	Us Kubus	Heerenveen	22-8-2019	Personeel	Aandacht voor wisselingen personeel en buiten spelen.
POV	Het Kompas	Heerenveen	26-8-2019	Huisvesting	Onderhoud speelplein besproken met school. Extra controle op zandbak.
BSO	Reinbôge	Burgum	27-8-2019	Communicatie	Uitleg voedingsbeleid en activiteitenprogramma. Werkwijze delen van vakantie-rooster.

KDV	De Spil	Ureterp	27-8-2019	Personeel	Werkwijze en opvolgen roostering zorgvuldiger.
POV	De Opstap		3-9-2019	Pedagogisch beleid	Aandacht voor bij VVE programma behorende handlingsplan en communiceren naar ouder.
KDV	Duinterpen	Sneek	17-9-2019	Personeel	Werkwijze deurenbeleid en communicatie calimiteiten aangescherpt.
BSO	De Windbreker	Sneek	17-9-2019	Personeel	Toezicht medewerker bij buitenspelen. Afspraken met school over afsluiten plein.
BSO	De Bosplaats	Heerenveen	23-9-2019	Kwaliteit	Alternatieven voor traktaties aangepast in voedingsbeleid.
KDV	Duinterpen	Sneek	24-9-2019	Personeel	Uitleg gegeven over maatregel medewerkers n.a.v. incident.
BSO	De Akkers	Heerenveen	2-10-2019	Personeel	Aandacht voor werkwijze bij overdracht van school naar naschoolse opvang.
BSO	Loevestein	Gorredijk	3-10-2019	Veiligheid	Aandacht voor omgaan met ongewenst gedrag van kinderen.
KDV	Poppestien	Burgum	5-11-2019	Veiligheid	Voorwerp waaraan kinderen zich kunnen bezeren verwijderd.
BSO	t Noorderlicht	Harlingen	21-11-2019	Communicatie	Uitleg gegeven bij observatie op de groep.
POV	Ichtus	Giekerk	4-12-2019	Personeel	Uitleg gegeven over wisseling personeel.
KDV	De Bosplaats	Heerenveen	9-12-2019	Opvanguren	Afstemming over beleid haal- en brengtijden en mogelijkheden contractaanpassing.
GOB			20-12-2019	Personeel	Uitleg waarde kerst attentie voor gastouders
BSO	Duinterpen	Sneek	23-12-2019	Communicatie	Uitleg beleid bij stakingsdag onderwijs

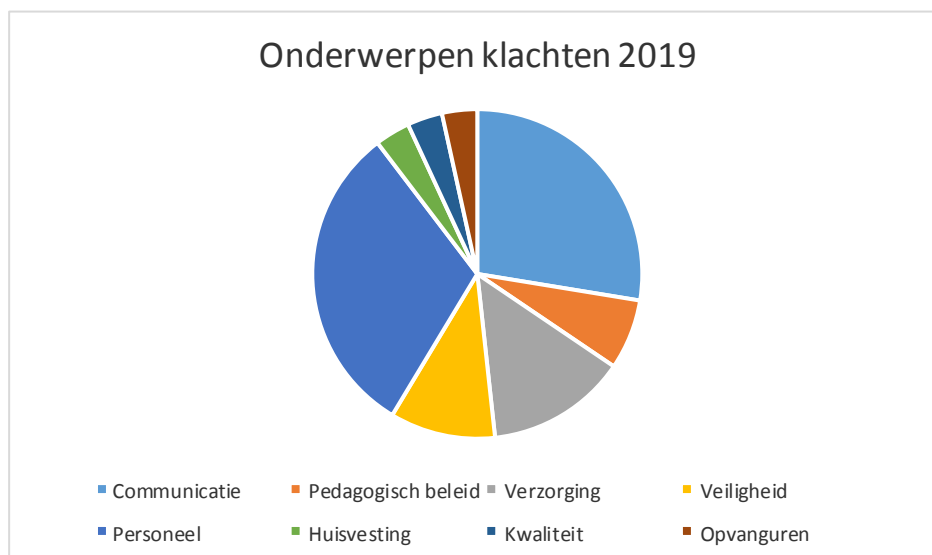


**Klachten/kritische vragen 2015-2019**



Vanaf 2017 heeft Kinderwoud niet alleen de formele klachten in kaart gebracht, maar ook de informele klachten. Dit betreffen kritische vragen of uitingen van ontevredenheid. Kinderwoud vindt het belangrijk om ook die signalen op te nemen in de klachtenprocedure om de kwaliteit van haar opvang en dienstverlening te borgen en te verbeteren.

Sinds 2019 deelt Kinderwoud haar klachten in volgens de onderwerpen die het klachtenloket kinderopvang aangeeft. Omdat Kinderwoud daarvoor een andere indeling hanteerde, kan niet een correcte weergave van de ontwikkeling van de soorten klachten worden weergegeven. In 2019 was de verdeling op onderwerpen als volgt:



**Bijlage**

**Klachten formulier**

In te vullen door ouders

*Op dit formulier kunt u uw klachten en of verbetervoorstellen invullen.  
Het doel is op effectieve wijze behandelen van klachten om de klanttevredenheid te optimaliseren. Kinderwoud verbetert de opvang en dienstverlening door te leren van klachten van de klant.*

**Naam Ouder :**

.....

**Adres:**

.....

**Postcode/Woonplaats:**

.....

**Telefoonnummer:**

.....

**Locatie:**

.....

**Datum:**

.....

**Handtekening:**

.....

Wilt u op de hoogte gehouden worden m.b.t. de afhandeling?

JA / NEE

Klacht:

Voorgestelde verbetering:

**Formulier gaarne retourneren met bijgevoegde antwoordenvolpette.**

----- Dit gedeelte wordt ingevuld door de FB medewerker -----

Datum ontvangst. . - . . - . . . .
Afhandeling:.....
.....
.....
.....

**Certificaat geschillencommissie Klachtenvrij 2019**