



# Openbaar jaarverslag klachten 2018

## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	3
1 Interne klachtenregeling .....	4
2 Externe klachtenregeling .....	5
3 Klachten 2018 .....	6

### Bijlagen

I Formulier F18: Klachtenformulier

II Certificaat 2018 Klachtenvrij van de geschillencommissie Kinderopvang

## VOORWOORD

*Voor u ligt het jaarverslag klachten 2018 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 interne formele klachten gedurende 2018 zijn inzichtelijk gemaakt in dit verslag. Tevens zijn de uitgezette acties daar waar van toepassing vermeld.*

*Vanessa Weewer  
directeur/bestuurder Kinderwoud*

# 1

## INTERNE KLACHTENREGELING 2018

### **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 2018

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 2018 zijn er 5 formele klachten en 23 informele klachten 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 2018 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen. Ook is in 2018 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 schetsen wij een beeld van de ontvangen formele klachten.

### 13 juli 2018

Een ouder klaagt vanwege de manier waarop ouder is bejegend door een pedagogisch medewerker.

#### Ten aanzien van de klacht

De clustermanager heeft de situatie besproken met de ouder en uitleg gegeven voor de reden van de vragen die de medewerker heeft gesteld. De clustermanager heeft excuus aangeboden voor de manier waarop de communicatie heeft plaatsgevonden.

### 10 september 2018

Een ouder is ontevreden omdat ouder niet door een pedagogisch medewerker is ingelicht over een melding bij centrum Jeugd en Gezin.

#### Ten aanzien van de klacht

De clustermanager heeft navraag gedaan bij de betreffende medewerker die inmiddels uit dienst is en heeft excuus aangeboden aan de ouder.

### 10 september 2018

Een ouder klaagt dat zijn kind was weggelopen van de locatie.

#### Ten aanzien van de klacht

De clustermanager heeft de situatie besproken met de ouder. Op de locatie zijn maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen. Op verzoek van de ouder is het kind teruggeplaatst naar de locatie waar hij eerder was geplaatst.

### 5 november 2018

Een ouder klaagt over het voedingsbeleid (aanbod drinken en broodbeleg) en de manier waarop hiermee gewerkt wordt op de BSO.

#### Ten aanzien van de klacht

De clustermanager heeft met de ouder besproken dat er meer keuze is dan alleen water en dat er fruit aan water kan worden toegevoegd om toch te proberen kinderen water te laten drinken. Van pedagogisch medewerkers wordt verwacht dat zij het voedingsbeleid uitdragen en vanzelfsprekend zelf ook hanteren.

### 11 december 2018

Een ouder klaagt dat haar twee kinderen weer niet zijn opgehaald van school door de taxi en verwacht gedegen maatregelen.

#### Ten aanzien van de klacht

De clustermanager heeft het taxibedrijf aangesproken op de gang van zaken met de uitdrukkelijke verwachting dat het vervoer voortaan goed geregeld wordt. Met de school en de kinderen van de BSO is (nogmaals) besproken wat te doen als ze niet opgehaald worden van school. De clustermanager heeft de ouder geïnformeerd over de gemaakte afspraken.

### Klachten per categorie

De klachten in 2018 kunnen onderverdeeld worden in verschillende categorieën, als onderstaand vermeld:

	Totaal aantal klachten	Opvang	Gebouw	Voeding	GOB	FB	Personeel	Organisatie	Schoonmaak	Vervoer	Contracten	Meubilair	Communicatie	Beeldscherm/wifi gebruik	Overig
2014	<b>18</b>	4		1	2		5	1	1	1	3				
2015	<b>20</b>	4			1	1	6	2	1		2				3
2016	<b>22</b>	3	2		1		5			2	6				3
2017 formeel	<b>11</b>			2		1	3			1			2	1	1
informeel	<b>29</b>	2		6	1	1	4	6					6	2	1
2018 formeel	<b>5</b>	1		1						1			2		
informeel	<b>23</b>	1	1	2		1	5		1	1	2		3		6



**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:.....
.....
.....
.....



de geschillencommissie

**Kinderwoud Kinderopvang B.V.**  
**Kinderwoud Kinderopvang**  
Trambaan 1  
8441BH Heerenveen

Tegen deze  
organisatie zijn in  
2018 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2018

