



# Jaarverslag Klachten 2019

Broek op Langedijk  
Mei 2020  
Aangepast op last van GGD, 21-12-2020

## Inhoud

1. Algemeen .....	3
2. Intern en extern klachtenreglement.....	4
2.1 Hoe te handelen bij een klacht.....	4
2.2 Klachtenformulier en registratie .....	4
2.3 Klachtenbehandeling .....	5
2.4 Klachtenregistratie .....	5
2.5 Beheer en verslaglegging .....	5
3. Ouderbetrokkenheid: Klachtenreglement onder de aandacht van ouders .....	6
4. Ideeën, feedback en ervaringen.....	6
4.1 Exitformulieren .....	6
4.2 Idee- en feedbackformulieren .....	6
5. Klachten en maatregelen per locatie.....	6
5.1 Centraal Bureau.....	6
5.2 Regio Zuid.....	7
5.3 Regio Noord.....	7
5.4 Regio Midden .....	8
5.5 Regio Heerhugowaard .....	8
6. Brief Geschillencommissie .....	9

## 1. Algemeen

Dit is het klachtenrapport Kinderopvang Langedijk (SKL) over het jaar 2019. Het laatste jaar dat de kinderopvang onder de naam SKL opereert. Per 1 januari 2020 zal SKL intensief gaan samenwerken met de onderwijsstichtingen Atrium en de Blauwe Loper en verder gaan als Allente. In dit rapport zal nog gesproken worden over 'Kinderopvang Langedijk'.

Kinderopvang Langedijk heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Het kwaliteitsbeleid heeft daarom ook grote aandacht. We werken bewust en constructief aan de klachtenregistratie en verbetering van onze diensten. Wij blijven alle binnengekomen klachten als een uitdaging zien en zullen er alles aan doen om van deze klachten te leren en onze werkwijze waar nodig aan te passen.

Er zijn in 2019 totaal 10 klachten ingediend. Met het aantal klachten in 2018 van 9 klachten zien we een lichte stijging. Er zijn geen idee- en feedbackformulieren ingevuld en 32 exitformulieren. In hoofdstuk 4 worden de resultaten vanuit de exitformulieren beschreven. In hoofdstuk 5 wordt per afdeling de klacht en afhandeling omschreven.

Bijna alle geregistreerde klachten zijn intern afgehandeld. De geschillencommissie heeft één officiële klacht over onze organisatie ontvangen. Deze klacht is door de Geschillencommissie ongegrond verklaard en heeft SKL dus hierin in haar gelijk gesteld. Deze klacht is opgenomen in dit rapport en het hierin gelopen proces als dusdanig terug te lezen.

Dit klachtenrapport zal voor 1 maart 2020 besproken worden in het managementteam van SKL, in 2020. Vervolgens zal voor 1 juni 2020 het klachtenrapport verstrekt worden aan de Ondernemingsraad, de Raad van Toezicht van Allente, de Centrale Ouderraad en de GGD. Samen met de Centrale Ouderraad zal dit klachtenrapport op passende wijze onder de aandacht van ouders worden gebracht.

Mw. M. Mul  
Bestuurder

## 2. Intern en extern klachtenreglement

SKL was het gehele jaar 2019 aangesloten bij de Geschillencommissie.

Uiteraard heeft SKL een klachtenreglement. Deze regeling en het formulier om klachten in te dienen waren in 2019 terug te vinden op de server van SKL in het Kwaliteitshandboek en op de website van SKL [www.kinderopvanglangedijk.nl](http://www.kinderopvanglangedijk.nl), onder 'voor ouders'.

Ouders kunnen hun klachten mondeling kenbaar maken of schriftelijk middels het klachtenformulier. Deze klachtenformulieren worden digitaal bewaard totdat ze zijn verwerkt in het klachtenrapport.

Ook kunnen de ouders met hun klachten terecht bij de Lokale Ouderraden van de regio's. Indien de klacht de organisatie betreft, adviseert de ouderraad deze klacht op bovengenoemde wijze kenbaar te maken bij de (pedagogisch) medewerker, manager of directie. De klachten die de ouderraad zelf betreffen, worden in een eigen verslag bijgehouden.

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van klanten van Kinderopvang Langedijk over de werkwijze van de SKL of de gedragingen van medewerkers van de SKL die voor de SKL werken of gastouders vanuit het Gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op de overeenkomst tussen de SKL en de ouder, gedragingen jegens ouder of kind, op handelingen of beslissingen, of het nalaten daarvan ten aanzien van klanten van de SKL en heeft altijd betrekking op een individuele, concrete zaak.

### 2.1 Hoe te handelen bij een klacht

Als de klant ontevreden is, neemt de klant in eerste instantie contact op met de direct betrokken medewerker of gastouder. Als een ouder een klacht heeft, gaat Kinderopvang Langedijk er van uit dat deze zo spoedig mogelijk 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 regiomanager. Leidt dit niet alles tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden middels het klachtenformulier.

### 2.2 Klachtenformulier en registratie

De klant kan een klachtenformulier invullen. Dit klachtenformulier is te vinden op de website van Kinderopvang Langedijk. Klachten welke ingediend worden via een schrijven, bijvoorbeeld via de mail, worden hetzelfde behandeld als klachten welke via het klachtenformulier worden ingediend. Beide worden op dezelfde wijze behandeld en geregistreerd.

De klachtenformulieren zijn te verkrijgen op de website en worden door de ontvanger binnen de organisatie doorgestuurd naar de betreffende manager of coördinator:

- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een pedagogisch medewerker, een stagiaire of een huishoudelijk medewerker, of een klacht over een werkwijze op een locatie, kan de klant zich wenden tot de regiomanager.
- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een gastouder, richt de klant zich tot de coördinator van het gastouderbureau.
- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een van de medewerkers van het Centraal Bureau of een klacht betreffende de administratieve uitvoering, richt de klant zich tot de directie.

- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een van de regiomanagers of de coördinator van het gastouderbureau, richt de klant zich tot de directie.

Indien de klacht bij een medewerker binnenkomt die niet voor de behandeling van de klacht verantwoordelijk is, dan wordt de klacht, conform de procedure bij de juiste functionaris teruggelegd; de medewerker bij wie de klacht binnenkomt, informeert de klant wie de klacht zal afhandelen.

De klacht dient binnen 2 maanden na ontstaan van de klacht ingediend te zijn.

## 2.3 Klachtenbehandeling

Zodra een klacht is ontvangen door de betreffende manager of coördinator, stuurt deze de klant binnen **3 werkdagen** een reactie over ontvangst van de klacht en de verdere procedure. Deze houdt tevens de klant op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Uiterlijk binnen **14 dagen** ontvangt de klant een inhoudelijke reactie van de betreffende manager of coördinator.

De klacht wordt **uiterlijk 6 weken** na indiening afgehandeld. De klant ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De directie, regiomanager of de coördinator van het gastouderbureau zal de klacht grondig onderzoeken en waar mogelijk een passende oplossing bieden. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 2.4 Klachtenregistratie

De medewerker, directie, regiomanager of de coördinator van de betreffende afdeling bij wie de klacht wordt ingediend, vult een klachtenregistratie in. De betreffende manager behandelt de klacht. Na afhandeling van de klacht rond de betreffende de manager de klachtenregistratie af. Dat wil zeggen dat de getroffen maatregelen worden beschreven met daarbij maatregelen hoe klachten van deze strekking in de toekomst voorkomen kunnen worden. Vervolgens slaat de directie, regiomanager of coördinator het klachtenregistratieformulier op in de map Klachten- en ongevallenregistratie op de Algemene schijf. Elk kwartaal maakt de coördinator Kwaliteit een analyse die wordt besproken binnen het MT. De analyses kunnen aanleiding geven tot corrigerende of preventieve maatregelen. Ook kunnen ze leiden tot een aanpassing in het beleid of werkinstructies of andere/betere interne of externe communicatie.

## 2.5 Beheer en verslaglegging

De registratieformulieren en de klachtenformulieren worden centraal beheerd door de coördinator Kwaliteit, in de map Klachten- en ongevallenregistratie op de Algemene schijf. De directie, regiomanager en de coördinator die de klacht heeft afgehandeld is verantwoordelijk voor het in deze map opslaan van de klachtenregistratie. Door de coördinator Kwaliteit wordt een jaarverslag gemaakt met daarin per locatie een overzicht van de klachten en de afhandeling daarvan. De coördinator Kwaliteit zorgt ervoor dat de partijen zoals in hoofdstuk 1 omschreven het klachtenrapport tijdig ontvangen.

Alle klachten worden serieus behandeld en er wordt altijd gekeken wat wij er van kunnen leren, zodat in de toekomst een dergelijke klacht voorkomen kan worden.

SKL wil een organisatie zijn waar geleerd wordt van gemaakte “fouten”. Hoewel wij het betreuren dat er klachten worden ingediend, is het tegelijkertijd een manier om als organisatie

te leren en te ontwikkelen. Wij zijn de ouders daarom dankbaar dat zij met hun klachten bij ons zijn gekomen en ons daarmee in de gelegenheid stellen onze dienstverlening te verbeteren.

### **3. Ouderbetrokkenheid: Klachtenreglement onder de aandacht van ouders**

Nadat het klachtenrapport in het managementteam van SKL is besproken zal het rapport besproken worden met de Centrale Ouderraad. Zij krijgen een exemplaar van het rapport zodat zij het met de oudercommissies van de eigen locatie of regio kunnen bespreken. Tevens brengt de directie het verslag op passende wijze onder de aandacht van de ouders welke geen zitting nemen in een ouderraad. Dit door bijvoorbeeld een korte samenvatting van het rapport in de nieuwsbrief op te nemen en ouders erop te attenderen dat het rapport ter inzage op de locaties te vinden is. Tevens wordt het klachtenreglement onder de aandacht gebracht door ouders nogmaals te melden waar deze regeling en het bijbehorende formulier te vinden is. Het klachtenrapport ligt ter inzage op alle locaties en op het Centraal Bureau.

## **4. Ideeën, feedback en ervaringen**

### **4.1 Exitformulieren**

In 2019 zijn 32 exitformulieren ingevuld. Het gemiddelde cijfer dat ouders Kinderopvang Langedijk gaven is een 8,7. Het ruilen/ gebruik inzetdagen werd door 65,4% als 'goed' beoordeeld, door 15,4% 'matig', door 11,5% als 'onvoldoende' en 7,7% gaf aan hier geen gebruik van te hebben gemaakt.

### **4.2 Idee- en feedbackformulieren**

In 2019 zijn geen idee- en feedbackformulieren ingevuld.

## **5. Klachten en maatregelen per locatie**

### **5.1 Centraal Bureau**

Het Centraal bureau heeft 5 klachten ontvangen, waarvan 1 klacht door de Geschillencommissie ongegrond is verklaard.

Een ouder is het er niet mee eens dat ruildagen niet in mindering kunnen worden gebracht op de factuur. De ouder heeft een aantal dagen als gevolg van afwezigheid tegoed om in te zetten als extra opvang. De ouder wil deze dagen niet als opvang, maar wil deze dagen verrekenend hebben op de factuur. Dit behoort echter niet tot de mogelijkheden. Ouder en SKL hebben hier gesprekken over gevoerd waarin SKL haar standpunt heeft kunnen uitleggen. Echter was de ouder het niet eens met het standpunt van SKL en heeft deze klacht vervolgens ingediend bij de Geschillencommissie. In september heeft de zitting plaatsgevonden en is SKL in haar gelijk gesteld en is de klacht als ongegrond beoordeeld.

Per augustus zijn de tijden van de peuteropvang aangepast. Een ouder is het hier niet mee eens en vindt dat de communicatie hierover niet duidelijk is verlopen. De kwaliteitscoördinator heeft

met de ouder gesproken en uitgelegd aan welke voorwaarden SKL moet voldoen om een wijziging als deze door te voeren. SKL heeft aan deze voorwaarden voldaan. Echter valt te betreuren dat de communicatie als niet duidelijk is ervaren. Deze feedback heeft de kwaliteitscoördinator besproken met de afdeling Marketing en Communicatie zodat dit in de toekomst voorkomen kan worden.

Een ouder is niet tevreden over het beleid Inzetdagen. De ouder merkt dat aanvragen vaak niet goedgekeurd worden en dat zij nu meer opvang betalen dan zij afnemen. De kwaliteitscoördinator heeft de ouder een mail gestuurd met hierin de uitleg over het ontstaan van het beleid en de reden waarom aanvragen niet altijd goedgekeurd kunnen worden, namelijk de volle groepen en de wettelijke kaders. Tevens heeft de kwaliteitscoördinator de mogelijkheid tot flexibele opvang benoemd.

Om duidelijkheid te verschaffen aan ouders waarom SKL beleidsmatige keuzes maakt en waarop deze gebaseerd zijn heeft de kwaliteitscoördinator overleg gehad met de afdeling Marketing en Communicatie. Zij hebben een duidelijke uitleg over het inrichten van producten en het laag houden van het tarief, en hierbij het voordeel voor de ouders, beschreven in een nieuwsbrief naar ouders.

Een ouder dient een klacht in over de wijze van factureren en incasseren. Door late facturatie zijn twee incasso's kort achter elkaar uitgevoerd. Een ouder vindt dit zeer vervelend en wilt in de toekomst geen automatische incasso's meer en in het vervolg facturen per post. Uiteraard is deze wens gerespecteerd.

## 5.2 Regio Zuid

In regio Zuid zijn 2 klachten ingediend.

### De Peuterboei

Een kind zal worden geopereerd en daardoor een ruime tijd geen gebruik maken van de opvang. Nu begreep de ouder via Planning en Plaatsing dat zij voor deze periode gewoon facturen zal ontvangen omdat zij de opvang niet opzegt. Moeder wilt na de operatie wel haar kind weer graag op dezelfde dag naar de opvang brengen en wil dus niet opzeggen om zo wel de plaats te behouden. De ouder is ontevreden over deze werkwijze. De kwaliteitscoördinator heeft contact opgenomen met de afdeling Planning en Plaatsing. De medewerker was verbaasd dat dit de boodschap naar de ouder is geweest en heeft moeder direct gebeld en haar aangeboden de opvang tijdelijk stop te zetten en de plaats voor het kind vrij te houden zodat er na de operatie gewoon plek is op de vaste dag. Door de opvang tijdelijk stop te zetten zullen er geen kosten in rekening worden gebracht. De medewerker van Planning en Plaatsing heeft deze situatie met de directe collega's besproken om de service en klantgerichtheid in deze beter te borgen.

### Hasselbraam, BSO

Eén klacht ging over de communicatie binnen de Hasselbraam. De ouder noemt een aantal zaken waarin de communicatie niet goed verliep. De pedagogisch medewerker en de regiomanager hebben een gesprek met ouder gehad waarin de zaken zijn uitgesproken. Verbeteracties neemt de regiomanager mee in de aansturing van de locatie.

## 5.3 Regio Noord

In regio Noord is 1 klacht ingediend.

### BSO Ziezo

Tijdens een voetbalspel zijn er door de kinderen en de pedagogisch medewerker regels bedacht over het uitvoeren van een opdracht van de verliezende speler. Over de opdracht is onduidelijkheid ontstaan en zou de pedagogisch medewerker iets gezegd hebben over gezondheid waar ouders en kind erg van geschrokken zijn. De manager heeft een gesprek gehad

met de pedagogisch medewerker. De pedagogisch medewerker heeft niet het gezondheidsrisico gezien en heeft niet ingegrepen omdat dit spel vaker wordt gespeeld, ook buiten BSO. Hij heeft het zo gelaten omdat hij geen risico's zag. Het woord waar kind en ouders van geschrokken zijn heeft hij zeker niet genoemd. Dit zijn andere kinderen geweest. De manager heeft uitgesproken dat het wel degelijk een gezondheidsrisico is en dat zij verwacht dat de pedagogisch medewerker hierop acteert naar de kinderen. De pedagogisch medewerker zal met de kinderen een ander ABC maatregel afstemmen en de kinderen informeren dat bepaalde opdrachten niet mogen en niet kunnen.

De manager heeft vader gebeld en het voorval nog eens besproken. De manager is het met vader eens dat dit 'not done' is en heeft begrip voor de boosheid. De manager heeft de acties ook besproken. Voor de vader is de kous nu af.

## 5.4 Regio Midden

In regio Midden zijn geen klachten ingediend.

## 5.5 Regio Heerhugowaard

In regio Heerhugowaard zijn 2 klachten ingediend.

### Peuteropvang de Helix

Een moeder geeft aan dat zij de stabiliteit op de groep niet goed vindt. De personele bezetting en de wisseling hiervan geeft onrust. Ook maakt moeder zich zorgen over de voortgang van de VVE activiteiten.

De regiomanager heeft met moeder gesproken. Ook heeft de regiomanager de ondersteuning van de inclusie pedagoog ingeroepen zodat de stabiliteit en de voortgang van de VVE activiteiten verbeterd en geborgd worden.

### KDV de Helix

Een ouder is ontevreden over het beleid Inzetdagen. Zij merkt op dat haar aanvragen niet gehonoreerd kunnen worden doordat er geen plaats is. De regiomanager heeft een gesprek met moeder gehad: De ouder heeft de klacht gestuurd n.a.v. een telefoongesprek met afdeling Planning en Plaatsing. Er zou gezegd zijn dat er eigenlijk nooit plaats is voor honoreren van een inzetdag. Dit maakt dat ze het gevoel hebben dat we een service bieden die we niet kunnen waarmaken. Dit is niet helemaal terecht, sommige dagen kunnen aanvragen wel gehonoreerd worden. Belangrijk is dat dit beter gecommuniceerd wordt. Ook hierin blijkt dat het belangrijk is om duidelijkheid te verschaffen aan ouders waarom SKL beleidsmatige keuzes maakt en waarop deze gebaseerd zijn.



## 6. Brief Geschillencommissie



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

Allente  
Bogert 2-3  
1721 PH Broek op Langedijk

Betreft: Geschiloverzicht 2019

Den Haag, 7 mei 2020

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In uw klachtenverslag dient u op te nemen hoeveel geschillen waarin (een of meer vestigingen van) uw organisatie partij was/waren in 2019 door de Geschillencommissie Kinderopvang behandeld zijn en wat het onderwerp van deze geschillen was. Deze informatie vindt u hieronder.

De Geschillencommissie heeft in 2019 één geschil in behandeling genomen.

Onderwerp van het geschil: Algemene voorwaarden | Rekening / Facturatie | Administratieve afwikkeling | Beleid  
(Ongegrond)

### **Wat is een geschil?**

Onder een geschil verstaan wij:

- een door een consument (ouder) of oudercommissie of houder aan De Geschillencommissie voorgelegde klacht,
- waarbij is voldaan aan de formele eisen die de Geschillencommissie Kinderopvang stelt om een klacht in behandeling te nemen en;
- waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie / ouder of oudercommissie.

### **Vragen?**

Heeft u vragen dan kunt u contact opnemen met ons via telefoonnummer **070 – 310 53 10**.

### **Let op!**

Indien u andere vestigingen heeft die geschilvrij waren in 2019 dan ontvangt u een dezer dagen per e-mail de certificaten.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang