

# OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN

STICHTING  
KINDEROPVANG  
ROERSTREEK



Openbaar jaarverslag klachten  
Stichting Kinderopvang Roerstreek

## INHOUD

VOORWOORD .....	3
BEKNOPTTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENREGELING .....	4
Een klacht indienen .....	4
INTERNE KLACHTENREGELING .....	4
Klacht tegen een pedagogisch medewerker gericht. ....	4
Klacht tegen Raad van Bestuur gericht.....	5
Een klacht anders dan tegen een pedagogisch medewerker, c.q. Raad van Bestuur gericht. ....	5
Klachten 2011 Stichting Kinderopvang Roerstreek.....	5
EXTERNE KLACHTENREGELING .....	6
STICHTING KLACHTENCOMMISSIE KINDEROPVANG .....	6
Samenstelling klachtencommissie .....	6
Werkzaamheden klachtencommissie.....	6
Behandelde klachten door de klachtencommissie .....	6
Oordelen, aanbevelingen en maatregelen .....	6
KLACHTENKAMER VOOR DE OUDERCOMMISSIE .....	7
Behandelde klachten door de klachtenkamer.....	8
Oordelen, aanbevelingen en maatregelen .....	8
BEKENDMAKING REGELING .....	8



## VOORWOORD

Voor u ligt het openbare jaarverslag Klachten 2011 van Stichting Kinderopvang Roerstreek. Sinds 1990 biedt Stichting Kinderopvang Roerstreek in de Midden-Limburgse gemeente Roerdalen kinderopvang aan zonder winstoogmerk, met dagopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen.

Deskundige opvang van goede kwaliteit voor uw kind(eren) in een veilige en vertrouwde omgeving waarin het kind centraal staat, voldoende persoonlijke aandacht krijgt en zich op eigen wijze, in eigen tempo kan ontplooiën en ontwikkelen.

De opvang wordt gerealiseerd op professionele wijze in speciaal voor kinderen ingerichte kindercentra. Ondanks zorgvuldig overgedragen informatie en afspraken wederzijds, kan het anders gaan dan ouders verwachten of willen. Stichting Kinderopvang Roerstreek wil in deze situaties, in onderling overleg, zo goed mogelijk problemen oplossen. Elk signaal wordt serieus genomen.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Stichting Kinderopvang Roerstreek jaarlijks een openbaar jaarverslag van behandelde klachten. Het openbaar Jaarverslag Klachten wordt intern met de Raad van Toezicht besproken én met de oudercommissie van Stichting Kinderopvang Roerstreek. Tevens wordt het toegezonden aan de GGD.

In het Openbaar Jaarverslag Klachten 2011 maken wij onze klachtenregeling bekend alsmede de behandelde klachten van 2011. Het jaarverslag is voor iedereen inzichtelijk zowel op locatie als op onze website [www.kinderopvang-roerstreek.nl](http://www.kinderopvang-roerstreek.nl).

Daar waar ouders geschreven staat, worden natuurlijk ook eventuele verzorgers van de kinderen bedoeld. En hij en/of hem kan zij en/of haar zijn en visa versa.

Indien er na het lezen van het jaarverslag nog vragen of onduidelijkheden zijn of indien u toelichting wenst, stellen wij het op prijs als u contact met ons opneemt.

Ingrid Thevissen,  
Raad van Bestuur  
Stichting Kinderopvang Roerstreek



## BEKNOPTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENREGELING

- Interne klachtenregeling Stichting Kinderopvang Roerstreek
- Externe klachtenregeling: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang Klachtenkamer (voor oudercommissie)

Stichting Kinderopvang Roerstreek staat voor goede en deskundige kinderopvang. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Signalen, kritiek of klachten worden te allen tijde serieus genomen. Er wordt door de ontvanger een signaalformulier (zie bijlage FML.AD.017.2 Signaalformulier) ingevuld.

Signalen en klachten worden volgens de interne klachtenregeling behandeld. Levert de interne klachtenprocedure geen bevredigend resultaat, dan kan de klager de klacht schriftelijk voorleggen aan Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Deze onafhankelijke commissie zal alsdan volgens het klachtenreglement de klacht afhandelen.

Wettelijk gezien kunt u zich te allen tijde direct tot de SKK wenden doch wij geven er de voorkeur aan om allereerst intern te kijken of we uw klacht op kunnen lossen.

Vanzelfsprekend behandelen wij uw klacht zorgvuldig. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

### Een klacht indienen

Een klacht kan gaan over een pedagogisch medewerker of de organisatie. Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind;
- klachten over de verzorging van het kind;
- klachten over het aanbod en/of pedagogisch handelen;
- klachten over het niet nakomen van afspraken;
- klachten over administratie of medewerkers van de administratie.

## INTERNE KLACHTENREGELING

Uiteraard wordt zoveel mogelijk geprobeerd om de klacht in onderling overleg op te lossen. Met goede gesprekken tussen pedagogisch medewerker(s) en ouder.

Indien de klachten betrekking hebben op de service van Stichting Kinderopvang Roerstreek zelf, worden deze klachten schriftelijk kenbaar gemaakt bij de Raad van Bestuur (RvB) van Stichting Kinderopvang Roerstreek. Er zal worden geprobeerd om snel tot een oplossing te komen in onderling overleg.

Indien een klacht schriftelijk kenbaar is gemaakt krijgt de ouder binnen 5 werkdagen schriftelijk bericht van ontvangst van deze klacht (zie bijlage BRF.OD.516.1.Klachten). Binnen de daaropvolgende 5 werkdagen zal een afspraak met desbetreffende ouder gepland worden. 5 werkdagen na datum gesprek zal een besluit genomen worden en wordt de ouder hier per omgaande over geïnformeerd.

Indien de Raad van Toezicht (RvT) geconsulteerd dient te worden betreffende de klacht, zal het besluit binnen 20 werkdagen genomen worden en wordt de ouder hier per omgaande over geïnformeerd.

### Klacht tegen een pedagogisch medewerker gericht.

Indien het geschil tegen een pedagogisch medewerker, werkzaam binnen Stichting Kinderopvang Roerstreek, gericht is, probeert de klager dit in een persoonlijk gesprek op te lossen. Hiervan maakt de pedagogisch medewerker een notitie.

Zijn er onoverkomelijke bezwaren om met de pedagogisch medewerker een gesprek omtrent het bezwaar aan te gaan of heeft het gevoerde gesprek geen bevredigend resultaat, dan kan de klager zijn beklag doen bij de RvB.

Levert deze actie geen bevredigend resultaat op, dan kan de klager de klacht schriftelijk voorleggen aan SKK. Deze commissie zal alsdan volgens het klachtenreglement de klacht afhandelen. Wettelijk gezien kunnen ouders zich te allen tijde direct tot de SSK wenden doch wij geven er de voorkeur aan om allereerst intern te kijken of we uw klacht op kunnen lossen.

### **Klacht tegen Raad van Bestuur gericht.**

Indien een klacht tegen een lid van de RvB is gericht, dan zal allereerst een gesprek met de betrokkene(n) plaatsvinden, om tot een bevredigende oplossing te komen.

Zijn er onoverkomelijke bezwaren om met het lid van de RvB een gesprek omtrent het bezwaar aan te gaan of heeft het gevoerde gesprek geen bevredigend resultaat, dan kan de klager zijn beklag doen bij de RvT van Stichting Kinderopvang Roerstreek. Beiden dienen, afzonderlijk van elkaar, het relaas op schrift te stellen en verzoeken de RvT hierover te beslissen.

Levert deze actie evenmin een bevredigend resultaat op, dan kan de klager de klacht schriftelijk aan de SKK voorleggen. Deze commissie zal alsdan volgens het klachtenreglement de klacht afhandelen. Wettelijk gezien kunnen ouders zich te allen tijde direct tot de SSK wenden doch wij geven er de voorkeur aan om allereerst intern te kijken of we uw klacht op kunnen lossen.

### **Een klacht anders dan tegen een pedagogisch medewerker, c.q. Raad van Bestuur gericht.**

De klacht wordt met de RvB besproken. De RvB zal hierop reageren. Levert deze actie geen bevredigend resultaat op, dan kan de klager de klacht schriftelijk aan de SKK voorleggen. Deze commissie zal alsdan volgens het klachtenreglement de klacht afhandelen. Wettelijk gezien kunnen ouders zich te allen tijde direct tot de SSK wenden doch wij geven er de voorkeur aan om allereerst intern te kijken of we uw klacht op kunnen lossen.

Stichting Kinderopvang Roerstreek is aangesloten bij SKK en de Brancheorganisatie Kinderopvang (voorheen MO-groep).

Geschillen tussen ouder(s) en Stichting Kinderopvang Roerstreek kunnen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Klachten kunnen ingediend worden volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen.

We verwijzen hiervoor naar de folder van SKK uitgereikt en besproken tijdens plaatsingsgesprek en naar artikel 15 en 16 in de brochure 'Algemene voorwaarden voor kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang' van de MO-groep.

## **Klachten 2011 Stichting Kinderopvang Roerstreek**

In 2011 hebben wij 2 meldingen ontvangen.

Eén melding is rechtstreeks gemeld bij de RvB, betreffende de opvang bij dagopvang in kindercentrum 't Muuske te Herkenbosch. Deze klacht had betrekking op onvrede over de communicatie over en tussen pedagogisch medewerkers onderling en ouders (privacy), het zich niet serieus genomen voelen, het aanbieden van activiteiten op ontwikkelingsniveau en het omgaan met feedback.

- Een eerste reactie is gegeven vanuit de RvB.
- Persoonlijk gesprek tussen ouders en RvB.
- Klacht voorgelegd aan Team.
- Plan van Aanpak (PvA) + uitvoering.
- Informatie m.b.t. groeimap en werkwijze aangepast.



Relatie tussen ouder(s) en Team is dusdanig verstoord dat ouder geen vertrouwen meer heeft en contract opzegt. Financiële afhandeling is naar tevredenheid van ouders opgelost.

De tweede melding heeft de RvB via de oudercommissie ontvangen, betreffende de opvang bij de buitenschoolse opvang (BSO) in kindercentrum 't Baerke te Sint Odiliënberg. Deze klacht heeft betrekking op de constatering dat er meer tijd aan rapportage besteed wordt dan aan (leuke, aanvullende) activiteiten.

- Een eerste reactie is gegeven vanuit de RvB.
- Vervolgens zijn ouders uitgenodigd hun klacht toe te lichten tijdens de OC-vergadering op 31 oktober 2011 waarin uitvoerig gesproken is.
- Ouders is in deze vergadering toegezegd dat er een PvA komt gericht op verbetering van resultaten.
- Ouders krijgen tussentijdse terugkoppeling door RvB over voortgang.
- Communicatie aan Team + planning uitzetten.
- Team informeert ouders en vragen naar hun ervaringen tijdens uitvoering PvA.

Klacht is naar tevredenheid opgelost.

## EXTERNE KLACHTENREGELING

### Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Zoals reeds vermeld bij de interne klachtenprocedure kan de ouder de klacht schriftelijk indienen bij de SKK waar Stichting Kinderopvang Roerstreek bij aangesloten is. De ouder hoeft niet eerst de interne klachten procedure te doorlopen alvorens de klacht extern te deponeren.

#### Samenstelling klachtencommissie

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang: Het bestuur van SKK benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van een Klachtencommissie. Per klacht wordt een behandelende Klachtencommissie samengesteld. Deze Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklaagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris (*Bron: Klachtenreglement SKK 2009 artikel 3 Samenstelling Klachtencommissie 3.0 Samenstelling*).

#### Werkzaamheden klachtencommissie

De voorzitter en de ambtelijk secretaris dragen, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven, zorg voor de werkwijze van de behandelende Klachtencommissie. De ambtelijk secretaris kan een vertrouwelijk verslag maken van de beraadslagingen en hoorzittingen ten behoeve van de oordeelsvorming door de Klachtencommissie. Deze verslagen maken op geen enkele wijze deel uit van de stukken en/of correspondentie. (*Bron: Klachtenreglement SKK 2009 artikel 3 Samenstelling Klachtencommissie 3.3 Werkwijze*).

#### Behandelde klachten door de klachtencommissie

In 2011 zijn er geen klachten behandeld door SKK voor Stichting Kinderopvang Roerstreek (zie bijlage brief SKK kenmerk R1356.W.8530).

#### Oordelen, aanbevelingen en maatregelen

Vanuit de SKK zijn er geen oordelen, aanbevelingen of maatregelen aan Stichting Kinderopvang Roerstreek bekend gemaakt.

Uiteraard hebben wij signalen waargenomen binnen Stichting Kinderopvang Roerstreek van ouders. Deze zijn in desbetreffende teams van pedagogisch medewerkers besproken waarna acties zijn uitgezet en terugkoppeling plaats heeft gevonden aan ouders. Voor 2012 stellen wij ons ten doel deze stichtingbreed te inventariseren en te vermelden in het Openbaar Jaarverslag Klachten 2012.

Daarnaast vindt er een Exit-gesprek plaats met ouders als kinderen afscheid nemen van de groep. Het afscheid nemen kan betekenen dat een kind uitgeschreven wordt, het kan ook zijn dat het kind naar een andere groep gaat b.v. van dagopvang naar buitenschoolse opvang. Tijdens het gesprek vullen ouders het Exit-formulier in waarin zij aan kunnen geven of hun kind graag naar het kindercentrum kwam, of zij hun kind met een tevreden gevoel gebracht hebben en in welke mate zij tevreden waren over de opvang, de omgang, de groeimap, de service van de administratie etc.. Bovendien kunnen zij hun antwoord toelichten, op- of aanmerkingen noteren en suggesties geven ter verbetering.

Incidenteel komt het voor dat een kind per direct niet meer komt of dat ouders geen tijd kunnen plannen voor een Exit-gesprek. Indien mogelijk geven wij ouders wel het formulier mee met het verzoek het ingevuld te retourneren. Dit wordt in enkele gevallen gedaan.

Vanuit antwoorden op de vragen alsmede de persoonlijke opmerkingen van ouders op de Exit-formulieren, kunnen wij concluderen dat zowel ouders als kinderen tevreden zijn over de geboden opvang.

Een en ander is ook terug te vinden per Kindercentrum in onze Risico-Inventarisatie Veiligheid en Hygiëne.

## Klachtenkamer voor de oudercommissie

De oudercommissie is de vertegenwoordiger van alle ouders van Stichting Kinderopvang Roerstreek (welke verder genoemd zal worden: de houder). Om haar werk goed te kunnen doen moet de oudercommissie weten wat er onder de ouders leeft.

De oudercommissie van Stichting Kinderopvang Roerstreek nodigt ouders uit deel te nemen aan de vergaderingen en hun jaarlijkse thema-avond, publiceert haar notulen op het informatiebord in het kindercentrum en elke familie ontvangt een OC-special met informatie van en over de oudercommissie.

Dit alles kunt u ook vinden op de website van Stichting Kinderopvang Roerstreek.

In de praktijk kan er een spanningsveld ontstaan tussen de belangen van ouders en de verantwoordelijkheid van de ondernemer voor een goede bedrijfsvoering. Om die reden is het verplicht voor ondernemers om aangesloten te zijn bij een klachtencommissie voor oudercommissies: de Klachtenkamer.

Een oudercommissie kan bij de Klachtenkamer uitsluitend een klacht indienen op één van de volgende gronden:

- de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang
  - de houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet
  - de houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en – indien daarom door de oudercommissie werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft
- De procedure en de werkwijze van de klachtenbehandeling zijn vastgelegd in het [reglement van de Klachtenkamer](#).

Meer informatie over klachtencommissies voor oudercommissies kunt u onder andere vinden op [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)

Indien ouders signalen afgeven bij de oudercommissie, kan de oudercommissie checken of de desbetreffende ouder binnen Stichting Kinderopvangopvang Roerstreek al over het signaal of klacht heeft gesproken. Zo niet, dan kan de oudercommissie vragen om het signaal of klacht alsnog bij Stichting Kinderopvangopvang Roerstreek neer te leggen. Een oudercommissie is niet verplicht om 'klachten' anoniem aan de RvB door te geven want dat schaadt de band tussen ouders en oudercommissie. Het bevordert bovendien niet een heldere communicatie.

### **Behandelde klachten door de klachtenkamer**

In 2011 zijn er geen klachten behandeld door de oudercommissie van Stichting Kinderopvang Roerstreek (zie bijlage brief SKK kenmerk R1356.W.8535).

### **Oordelen, aanbevelingen en maatregelen**

Er zijn geen oordelen, aanbevelingen of maatregelen aan de oudercommissie van Stichting Kinderopvang Roerstreek bekend gemaakt.

## **BEKENDMAKING REGELING**

De klachtenregeling van Stichting Kinderopvang Roerstreek wordt op diverse manieren onder de aandacht gebracht:

- Algemene voorwaarden – Starterspakket (bij aanmelding)
- Website [www.kinderopvang-roerstreek.nl](http://www.kinderopvang-roerstreek.nl).
- Pedagogisch Beleid (bijlage Interne Klachtenregeling)
- Folder SKK – Plaatsingsgesprek (bij plaatsing).

