

# OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN

STICHTING  
KINDEROPVANG  
ROERSTREEK



Openbaar jaarverslag klachten  
Stichting Kinderopvang Roerstreek

**INHOUD**

VOORWOORD .....	3
1. BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENREGELING .....	4
Een klacht indienen .....	4
1.1. 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
1.2. EXTERNE KLACHTENREGELING .....	5
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang .....	5
Samenstelling klachtencommissie .....	6
Werkzaamheden klachtencommissie.....	6
Klachtenkamer voor de oudercommissie .....	6
2. KLACHTEN.....	7
Signalen.....	7
Behandelde klachten door de klachtencommissie .....	8
Oordelen, aanbevelingen en maatregelen .....	8
Behandelde klachten door de klachtenkamer .....	9
Oordelen, aanbevelingen en maatregelen .....	9
3. BEKENDMAKING REGELING .....	9



## VOORWOORD

Voor u ligt het openbare jaarverslag Klachten 2013 van Stichting Kinderopvang Roerstreek. Sinds 1990 biedt Stichting Kinderopvang Roerstreek in de Midden-Limburgse gemeente Roerdalen kinderopvang aan zonder winstoogmerk, met dagopvang en buitenschoolse opvang. Per 1 januari 2013 zijn, als gevolg van de harmonisatie peuterspeelzalen en kinderdagverblijven, de peuterspeelzalen in de gemeente Roerdalen gesloten en hebben wij ons aanbod uitgebreid met een peuterarrangement. Een en ander is niet zonder slag of stoot gegaan; zoals verklaard zal worden in ons verslag. Echter kunt u er na ook lezen dat dit in de loop van de tijd een positieve wending heeft genomen.

Landelijk is er een krimp in de kinderopvang merkbaar, door verlies van banen van ouder enerzijds en herziening van belastingteruggave anderzijds. Limburg heeft daarbij ook te maken met vergrijzing. Derhalve zien wij een daling van kindplaatsen in onze kindercentra. Dit heeft erin geresulteerd dat wij helaas de tijdelijke contracten van 5 pedagogisch medewerkers niet hebben kunnen omzetten in een vast dienstverband. Dat dit bedrijfsmatig consequenties heeft voor de invulling van de opvang moge duidelijk zijn. Echter we blijven streven, zoals u van ons gewend bent, voor 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 2013 maken wij onze klachtenregeling bekend alsmede de behandelde klachten van 2013. Het jaarverslag is voor iedereen inzichtelijk zowel op locatie als op onze website [www.kinderopvang-roerstreek.nl](http://www.kinderopvang-roerstreek.nl).

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

## 1. BEKNOPT 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. Stichting Kinderopvang Roerstreek geeft er de voorkeur aan dat onvrede direct kan worden opgelost tussen de betrokkenen bijvoorbeeld tussen de ouder en pedagogisch medewerker of een medewerker van de administratie. Lukt dit niet, dan kan de ongewenste situatie tot een klacht leiden. Een klacht van een ouder is voor Stichting Kinderopvang Roerstreek een uiting van ongenoegen die de ouder of het kind heeft over de dienstverlening door een medewerking van Stichting Kinderopvang Roerstreek. Signalen, kritiek of klachten worden te allen tijde serieus genomen. Er wordt door de ontvanger een signaalformulier (zie FML.AD.017.2 Signaalformulier) ingevuld.

### Een klacht indienen

In de praktijk kan het signaal, de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over plaatsing van een kind, over de wijze waarop een ouder bejegend wordt of over het niet nakomen van gemaakte afspraken met ouders. Door een heldere procedure vertrouwen we er op dat ouders zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klachten te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

### 1.1. 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 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 sKK 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 sKK 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 sKK 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 19 en 20 in de brochure 'Algemene voorwaarden voor kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang' van de MO-groep.

**1.2. EXTERNE KLACHTENREGELING**

Is een ouder niet tevreden over de oplossing die geboden is door Stichting Kinderopvang Roerstreek, levert de interne klachtenprocedure geen bevredigend resultaat, dan kan de ouder 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. De ouder hoeft niet eerst de interne klachten procedure te doorlopen alvorens de klacht extern te deponeren. Vanzelfsprekend behandelen wij uw klacht zorgvuldig. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

**Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

De externe klachtencommissie, Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, heeft een klachtenprocedure opgesteld, waaraan Stichting Kinderopvang Roerstreek zich verbonden heeft. Informatie met betrekking tot de sKK wordt aan ouders uitgereikt tijdens het plaatsingsgesprek en opgeborgen in de groei-map van het kind zodat ouders er te allen tijde bij kunnen en de drempel, als zij een externe klacht willen melden, laag is en blijft.

### **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)*.

### **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.

## 2. KLACHTEN

Stichting Kinderopvang Roerstreek heeft in 2013 geen officiële klachten ontvangen.

Uiteraard hebben wij signalen waargenomen binnen Stichting Kinderopvang Roerstreek van ouders. Deze worden geregistreerd middels het signaalformulier en zijn in desbetreffende teams van pedagogisch medewerkers besproken waarna acties zijn uitgezet en terugkoppeling plaats heeft gevonden aan ouders.

Nadat een kind twee maanden gestart is in ons kindercentrum, vindt een evaluatie einde wenperiode plaats. In dit gesprek staat het welbevinden van het kind centraal. Bovendien worden ouders gevraagd naar hun mening betreffende de wenperiode en wel de verkregen informatie, kennismaking, benadering, ruimte, omgang en het wenschema (zie FML.AD.012.5 Wennen) en naar eventuele suggesties.

Daarnaast vindt er een exitgesprek 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. (zie FML.OD.400.1 Exit-formulier). 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 exitgesprek. 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 het formulier einde wenperiode en de exitformulieren, kunnen wij concluderen dat zowel ouders als kinderen tevreden zijn over de geboden opvang. Daarnaast komen er ook signalen binnen van tevredenheid die door de pedagogisch medewerkers als signaal ingevuld kunnen worden. Voorbeelden zijn dat ouders aangeven tevreden te zijn over de groeimap en de inhoud er van, de geboden zorg, flexibiliteit, de foto's, het activiteitenaanbod (in vakanties, workshops, yoga, kamp, snoezelen), zij geven aan de sfeer prettig te vinden, de informatie helder en duidelijk, het contact persoonlijk, open, fijn en individueel; de ruimten zowel binnen als buiten goed, uitdagend, gevarieerd en prettig. Kortom de kinderen hebben veel speelplezier en de ouders een gerust en goed gevoel.

Punten met betrekking tot gezondheid, veiligheid en hygiëne zijn ook terug te vinden per Kindercentrum in onze Risico-Inventarisatie.

### Signalen

Vanuit de interne klachtenregeling, alsmede de exitformulieren en de evaluatie einde wenperiode blijkt dat in 2013 stichting breed 51 signalen op de lokaties zijn geregistreerd en afgehandeld. Deze signalen zijn naar tevredenheid van de ouder op lokatie opgelost. Er zijn derhalve geen signalen/klachten voorgelegd aan de RvB en/of de RvT.

Een aantal aandachtsgebieden komen naar voren. De signalen richten zich op de volgende gebieden:

#### 1. Beleid

- a. Pedagogisch medewerkers (21): b.v. de houding; te weinig pedagogisch medewerkers in de groep; schrijfwijze in groeimap; personeelwisseling; kind niet gevolgd bij ophalen van school; pedagogisch medewerker te laat bij school; tegenovergestelde berichtgeving/overdracht; afstemming pedagogisch medewerkers in werkwijze;

- b. Groeimap (4): b.v. screeningslijsten verwarrend en te specialistisch.
  - c. Activiteiten (6): TV kijken net voor breng- en haaltijd; didactische activiteit onzichtbaar; tijdens kamp geen opvang mogelijk in eigen groep; elke dag naar buiten, eigen bijdrage.
2. Veiligheid en hygiëne
- a. Verschonen en zindelijkheid (2): kind thuis wel (klok)zindelijk en in kindercentrum niet en na ongelukje luiersbroekje vergeten aan te doen.
  - b. Buitenruimte (1): Afdakje plaatsen voor ingang.
  - c. Overig (4): b.v., kind weren met waterpokken of krentenbaard; ongemerkt binnen kunnen komen; kind is gebeten.
3. Huisregels
- a. Ruilen (3): b.v. kan niet toegezegd worden binnen eigen gestelde termijn; ruildata kloppen niet; flexibeler.
  - b. Dagindeling (3): ophaaltijd peuterarrangement; BSO 's morgens niet aanwezig (lunch brengen niet mogelijk); wachten in halletje tot openingstijd.
  - c. Flexibele opvang (1): Ingevulde dagen kloppen niet.
  - d. Vakantieopvang (3): vakantieplanning op de website zetten; strookje bouwvak verwarrend; 6 weken van te voren inleveren is lastig; administratie dient herinnering te sturen.
4. Administratie
- a. Digitaliseren (2): b.v. aanmelden + aanvragen doen online; vakantieplanning op website.
  - b. Publicatie (2): meer bekendheid maken aan peuterarrangement
  - c. Overig (2): b.v. flexibeler met uren

Als extra willen wij in ons jaarverslag toevoegen dat in 2012 de gemeente besloten heeft de subsidie ten aanzien van de peuterspeelzalen in de gemeente Roerdalen stop te zetten en daarmee de harmonisatie van peuterspeelzalen in kinderopvang een feit is. Dit heeft voor onrust gezorgd onder de ouders met name in het kerkdorp Montfort daar hier geen kinderopvang aangeboden werd.

Bij het uitgeven van dit jaarverslag zijn er nog geen definitieve besluiten genomen door de gemeente ten aanzien van de toekomst van de kinderopvang in Montfort. Stichting Kinderopvang Roerstreek biedt nog steeds tijdelijke peuteropvang aan om ouders en kinderen tegemoet te komen in deze.

Er zijn een aantal ouders die hun ongenoegen kenbaar hebben gemaakt bij de RvB en op het eind van 2012 hun kinderen hebben uitgeschreven bij de peuterspeelzaal. De RvB heeft persoonlijk met deze ouders contact gehad betreffende hun ongenoegens met voor beide partijen bevredigend resultaat. Dit heeft als gevolg dat ouders van Montfort ons steeds beter weten te vinden. Met als resultaat dat er nu mails en telefoontjes binnen komen van ouders die lovend zijn over de positieve ontwikkeling in de groep, de rust die er heerst en de persoonlijke aandacht die er is voor de kinderen. Zij zijn lovend over de voor hen nieuwe pedagogisch medewerkers. Daarnaast laat de RvB zich regelmatig op lokatie zien zodat ouders hen ook ter plekke kunnen bevragen.

#### **Behandelde klachten door de klachtencommissie**

In 2013 zijn er geen klachten behandeld door sKK voor Stichting Kinderopvang Roerstreek (zie brief sKK kenmerk R1356.W.12347).

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

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



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

In 2013 zijn er geen klachten behandeld voor de oudercommissie van Stichting Kinderopvang Roerstreek (zie brief sKK KK kenmerk R1356.W.12396).

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

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

### **3. BEKENDMAKING REGELING**

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

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

