skidkinderopvang

Klachtenjaarverslag **skid**kinderopvang 2024

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Klachtenregelingen 4
Interne klachtenregeling kinderopvang 4
Interne klachtenregeling gastouderbureau 4
Kwibuss Meldpunt 5
Geschillencommissie en klachtenloket-kinderopvang 5
Externe klachtenregeling 6
Interne klachten in 2024 7
Beschrijving en afhandeling van geregistreerde klachten per locatie 8

Inleiding

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2024 van **skid**kinderopvang.

skidkinderopvang biedt diverse vormen van kinderopvang in dorpen binnen de gemeente Tynaarlo, de gemeente Aa en Hunze en in de gemeente Assen. Ons gastouderbureau werkt over deze gemeentegrenzen.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert **skid**kinderopvang jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit verslag wordt besproken met de centrale oudercommissie van **skid**kinderopvang en toegezonden aan de GGD Drenthe. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2024 zijn ingediend. Tevens wordt beschreven op welke wijze klachten behandeld en afgehandeld worden. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de diverse werksoorten, te weten kinderdagopvang, peuteropvang, buitenschoolse opvang of gastouderopvang.

Klachtenregelingen

skidkinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een in- en externe klachtenregeling ouders opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registeren van klachten en verbetersuggesties van ouders.

skidkinderopvang is lid van de Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang en aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Tijdens het kennismakingsgesprek met **skid**kinderopvang ontvangen ouders schriftelijke informatie over de klachtenregeling, welke is opgenomen in de huisregels en beschreven in de Algemene Voorwaarden. De klachtenregeling geldt voor zowel de kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, peuterspeelgroepen als de gastouderopvang van **skid**kinderopvang.

Interne klachtenregeling kinderopvang

Wanneer een ouder een klacht of een verbetersuggestie heeft over de verzorging/begeleiding van een kind of over de dienstverlening van **skid**kinderopvang, dan kunnen zij zich bij voorkeur eerst wenden tot de medewerker die (mede) verantwoordelijk is voor de klacht/verbetersuggestie. De medewerker probeert, eventueel na onderling overleg met een directe collega en/of met haar leidinggevende met de ouder tot een oplossing te komen.

Leidt deze stap niet tot een bevredigende oplossing dan legt de ouder de klacht voor aan de eerstvolgende verantwoordelijke van de organisatie (clustermanager, directeur-bestuurders). De ouder kan hierbij gebruik maken van het klachtenregistratieformulier. Deze is op onze website (www.skidkinderopvang.nl) in te vullen. Door de directeur-bestuurders en de voorzitter van bestuur worden alleen klachten in behandeling genomen nadat deze schriftelijk zijn ingediend.

Omdat ouders recht hebben op een snelle maar ook zorgvuldige behandeling van een klacht, draagt **skid**kinderopvang er zorg voor dat:

- Elke klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
- De ouder zo veel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk 6 weken na indiending – is afgehandeld;
- **skid**kinderopvang de ouder schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn gesteld wordt, waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Interne klachtenregeling gastouderbureau

Wanneer een ouder een klacht of een verbetersuggestie heeft over de verzorging/begeleiding van een kind bij de gastouder of over de dienstverlening van het gastouderbureau, dan kunnen zij zich bij voorkeur eerst wenden tot de bemiddelingsmedewerker. De bemiddelingsmedewerker probeert, eventueel na onderling overleg met een directe collega en/of met haar leidinggevende, met de ouder tot een oplossing te komen.

Leidt deze stap niet tot een bevredigende oplossing dan legt de ouder de klacht voor aan de eerstvolgende verantwoordelijke van de organisatie (directeur-bestuurders, voorzitter van bestuur) De ouder kan hierbij gebruik maken van het klachtenregistratieformulier. Deze is op onze website (www.skidkinderopvang.nl) in te vullen. Door de directeur en de voorzitter van bestuur worden alleen klachten in behandeling genomen nadat deze schriftelijk zijn ingediend.

Omdat ouders recht hebben op een snelle maar ook zorgvuldige behandeling van een klacht, draagt **skid**kinderopvang er zorg voor dat:

- Elke klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
- De ouder zo veel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk 6 weken na indiending – is afgehandeld;

- **skid**kinderopvang de ouder schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn gesteld wordt, waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Kwibuss Meldpunt

Een klacht, of verbetersuggestie wordt door de betrokken medewerker/bemiddelingsmedewerker digitaal gemeld in het Kwibuss meldpunt, onderdeel van de intranetomgeving van **skid**kinderopvang. De klachtenregistratie in het meldpunt maakt onderdeel uit van de kwaliteit registraties. Deze leveren waardevolle informatie bij de jaarlijkse organisatiebeoordeling. Ook worden deze gegevens opgenomen in de kwartaalrapportages kwaliteit en door de clustermanagers besproken in het overleg op locaties.

Geschillencommissie en klachtenloket-kinderopvang

De positie van ouders is op verschillende manieren geregeld. De Wet kinderopvang regelt de positie van ouders via de oudercommissie en het klachtrecht. Naast de wettelijke medezeggenschap heeft de branche samen met BoinK en de Consumentenbond Algemene Voorwaarden Kinderopvang en Gastouderopvang opgesteld. Leden van de brancheorganisatie zijn verplicht deze toe te passen. In de Algemene Voorwaarden Kinderopvang en Gastouderopvang zijn rechten en plichten van (vraag)ouders en ondernemers vastgelegd over de dienstverlening.

Bij geschillen kunnen ouders, oudercommissie(s) en/of de houder zich wenden tot de geschillencommissie kinderopvang. De uitspraken van deze commissie zijn bindend en worden gepubliceerd in LRKP en op de website van de geschillencommissie.

- **Klachtenloket-kinderopvang**

Het klachtenloket-kinderopvang is verbonden aan de geschillencommissie. Wanneer een klacht wordt ingediend wordt hier eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Externe klachtenregeling

Indien de interne klachtenregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de (vraag)ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het klachtenloket kinderopvang (voor advies, bemiddeling en mediation) of de Geschillencommissie.

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

Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.

Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Bekendmaking bij ouders

Tijdens het kennismakingsgesprek met **skid**kinderopvang ontvangen ouders schriftelijke informatie over de klachtenregeling, welke is opgenomen in de huisregels en beschreven in de Algemene Voorwaarden. De klachtenregeling geldt voor zowel de kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, peuterspeelgroepen als de gastouderopvang van skidkinderopvang. De klachtenregeling is daarnaast duidelijk zichtbaar geplaatst op onze website.

skidkinderopvang werkt met de Verbetermeter. Dit is een kwaliteitszorgsysteem waarbinnen periodiek en continue klanttevredenheidsonderzoek plaats vindt. De resultaten worden meegenomen in de kwartaalrapportages en de organisatiebeoordeling. Op deze wijze werkt **skid**kinderopvang voortdurend aan het verbeteren van haar klanttevredenheid.

Interne klachten in 2024

In 2024 zijn er op Kwibuss 8 klachten geweest.

Hieronder het overzicht van de aard en aantal geregistreerde klachten per locatie

Locatie	**Plaats**	**Communicatie**	**Plaatsing**	**Veiligheid en gezondheid**	**Totaal**
KDV Koala BSO Koala	Assen				0
KDV Krullevaar BSO Ekiwoek BSO Eki7	Annen				0
KDV Buitenboel BSO Buitenboel	Gieten				0
KDV Kleine Veen KDV Esweg BSO Klokhuis BSO Buitengewoon BSO Sport	Eelde	1			1
KDV Woelwaters 1 en 2 BSO Kameleon BSO Riethut Eelderwolde	Eelderwolde	2		1	3
KDV Berenboot BSO Kajuit	Gasselternijveen				0
KDV ’t Kiekgat BSO Bunderbos BSO Toppunt	Vries	1	1		2
KDV Liedekeijn BSO Drakensteijn BSO Buitenspel	Westlaren				0
KDV Hobbelpaard BSO Buitelaar/Villa	Zuidlaren	1	1		2
Totaal		**5**	**3**	**1**	**8**

Beschrijving en afhandeling van geregistreerde klachten per locatie
In onderstaand schema wordt per locatie een beschrijving gegeven van de klacht en de afhandeling hiervan.

Locatie	**Aard klacht**	**Beschrijving klacht**	**Oordeel**	**Getroffen maatregelen**
BSO Klokhuis	Communicatie	Communicatie naar ouders en kinderen over doorstroming naar andere groep is niet consequent en onduidelijk.	Gegrond	Er heeft een gesprek met ouders plaatsgevonden.
KDV Woelwaters	Communicatie	Onvrede over de communicatie rondom nieuwe pakketten van 2023. Ouder geeft aan geen mailing hierover gehad te hebben.	Ongegrond	Directeur-bestuurder heeft gesprek gehad met ouders en uitleg gegeven.
BSO Riethut	Communicatie	Locatie te laat open, waardoor ouder laat op haar werk kwam.	Gegrond	Ouders zijn hierover gesproken en er is alternatieve back-up kdv, aangeboden.

BSO Toppunt	Jas is kwijtgeraakt	De jas van een kind was meegenomen door ander kind en vervolgens teruggebracht, maar weer kwijtgeraakt door locatie.	Gegrond	Regels rondom aansprakelijkheid zijn met ouders gedeeld.
BSO Buitelaar	Minder plezier naar BSO	Kind gaat met minder plezier naar BSO en BSO is opgezegd.	Gedeeltelijk	Er is gesproken met ouders over de reden en het bleek ook een combi te zijn tussen aanbod en de flexibele opvang waardoor kind ook dingen mist.
KDV Kiekgat	Communicatie	Er wordt niet gereageerd op aanvraag van dagen.	Gegrond	Ouders zijn geïnformeerd en aanvragen zijn behandeld.
KDV Hobbelpaard	Communicatie rondom wennen	Er was onduidelijkheid over de wendag. Medewerker vindt dat plaatsing duidelijk moet zijn over wendagen.	Gegrond	Klacht is intern besproken
BSO Kameleon	Voedingsbeleid	Er is tegenstrijdigheid in pedagogische beleid en voedingsbeleid rondom allergieën.	Gegrond	Voedingsbeleid is aangepast

Externe klachten in 2024

In 2024 is door ouders en de oudercommissies geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregelingen. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn geen klachten ingediend en we hebben over 2024 een geschilvrij certificaat ontvangen.

Tot slot

skidkinderopvang wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van **skid**kinderopvang.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende websites:

https://skidkinderopvang.nl/over-ons/klachten/

www.degeschillencommissie.nl