

Holland Kinderopvang

Openbaar Jaarverslag Klachten ouders en Oudercommissie 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 3
De interne klachtenregeling voor ouders	blz. 3
De interne klachtenregeling voor oudercommissies	blz. 4
De rol van de Oudercommissie bij de interne klachtenregeling voor ouders	blz. 5
De externe klachtenregeling	blz. 5
De Geschillencommissie	blz. 6
Klachten in 2019	blz. 6
Tot slot	blz. 7

Voorwoord

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Holland Kinderopvang jaarlijks een gecombineerd openbaar verslag van de behandelde klachten van ouders en de Oudercommissie.

Dit openbare jaarverslag wordt besproken met de oudercommissie Holland Kinderopvang en toegezonden aan de GGD. In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders en de Oudercommissie in 2019 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

De interne klachtenregeling voor ouders

Holland Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de eventueel direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komen de ouder en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de operationeel leidinggevende.
- Kan ook de betreffende leidinggevende de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de ouder doorverwijzen naar de Directie van Holland Kinderopvang. Ouders kunnen de Directie bereiken via de administratie van Holland Kinderopvang. De Directie zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.
- De Directie zal per eerst volgende mogelijkheid, een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht geven.
- Binnen de twee weken nadat de klacht is ingediend wordt er door de Directie een besluit genomen over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te treffen maatregelen.
- De ouder wordt daarover schriftelijk geïnformeerd. Het oordeel zal met redenen omkleed zijn en een concrete termijn bevatten waarin eventuele maatregelen zullen worden uitgevoerd.
- Anoniem uw klacht doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor u niet met uw klacht naar buiten durft te treden, kunt u contact opnemen met de operationeel leidinggevende of indien nodig met de Directie. Zij zullen dit gesprek vertrouwelijk behandelen en archiveren in hun persoonlijk archief.
- Hoewel een ouder zich uiteraard rechtstreeks tot de externe klachtencommissie kan wenden, is het ook wenselijk om eerst de interne klachtenregeling te volgen.

De interne klachtenregeling voor oudercommissies

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft Holland Kinderopvang ook een interne klachtenregeling in geval van klachten over de wijze waarop Holland Kinderopvang omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de Oudercommissie. Deze interne procedure wordt voorafgaand aan een melding bij de Klachtenkamer doorlopen. Om een zorgvuldige behandeling van klachten van de Oudercommissie te kunnen waarborgen zijn de volgende stappen afgesproken:

- De voorzitter van de Oudercommissie informeert de Directie inzake de klacht en maakt een afspraak ter bespreking van de klacht. De Directie ontvangt, ter voorbereiding op dit gesprek, op schrift de klacht en kan zich desgewenst extra laten informeren.
- Directie en voorzitter van de Oudercommissie bespreken de klacht, onderzoeken oplossingen en maken vervolgafspraken. Van dit overleg wordt een (beknopt) gespreksverslag gemaakt.
- De gemaakte vervolgafspraken worden door de voorzitter van de Oudercommissie besproken met de overige leden, de Directie informeert de eventuele betrokkenen.
- De vervolgafspraken worden uitgevoerd, het afschrift van de klacht en het gespreksverslag worden gearhiveerd in het centraal archief van Holland Kinderopvang.
- Kan de Oudercommissie zich niet vinden in de gemaakte vervolgafspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de klachtenkamer en volgt de externe klachtenprocedure.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne en externe klachtenregelingen en de openbare jaarverslagen over klachten van klanten, via de website van Holland Kinderopvang.

Rol van de Oudercommissie bij de interne klachtenprocedure voor ouders

Het kan voorkomen dat een ouder zich rechtstreeks wendt tot de Oudercommissie met een ontevredenheid. Bij de Oudercommissie ligt de taak deze ontevredenheid door te geven aan de Directie van Holland Kinderopvang. Waarna de Directie, de Oudercommissie een beknopte versie geeft van het gelopen proces van de klachtenprocedure. Ontevredenheden die bij de Oudercommissie binnen komen zijn een signaal. Het is aan de Oudercommissie om bij herhaaldelijke of verontrustende signalen van ontevredenheid bij ouders, deze signalen anoniem, maar wel gebundeld op de agenda te zetten voor de eerstvolgende Oudercommissievergadering. Ontevredenheden is een standaard onderwerp op de eerste Oudercommissievergadering in het jaar, dan zal het jaarverslag van het afgelopen jaar doorgenomen worden.

De externe klachtenregeling voor ouders en de Oudercommissie

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder of de Oudercommissie dit wenst, dan kan de ouder of de Oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling.

Een ouder kan met zijn of haar klacht extern terecht bij:

- De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
- De Oudercommissie kan met zijn of haar klacht extern terecht bij:
- De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Holland Kinderopvang heeft een overeenkomst met De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Voor geschillen die voortkomen uit het niet nakomen van de Algemene leveringsvoorwaarden kinderopvang kan de ouder ook een klacht indienen bij De Geschillencommissie. Deze commissie is alleen toegankelijk voor ouders van een kinderopvangorganisatie die is aangesloten bij een brancheorganisatie. Holland Kinderopvang is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang, waardoor deze gang ook voor u als ouder open staat.

Leden van de Brancheorganisatie Kinderopvang zijn verplicht zich te houden aan de eerder vermelde Algemene Leveringsvoorwaarden en deze integraal over te nemen. Deze voorwaarden heeft u als ouder ontvangen bij de overeenkomst tussen u en Holland Kinderopvang voor de opvang van uw kind(eren). De overeenkomst verwijst naar deze voorwaarden.

Voorwaarde voor het aanmelden van uw klacht bij deze geschillencommissie is dat de klacht eerst moet zijn besproken met de kinderopvangorganisatie conform de hierboven beschreven interne klachtenprocedure. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3 Algemene Voorwaarden) bij De Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De geschillencommissie kan u hierover informeren. De geschillencommissie Kinderopvang is ondergebracht bij de Stichting Geschillen Consumentenzaken. Contactgegevens:

Geschillencommissie Kinderopvang

Bordewijklaan 46

Postbus 90 600

2509 LP Den Haag

www.geschillencommissie.nl

De Geschillencommissie behandelt ook, op dezelfde wijze, "medezeggenschap" klachten; klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

Ouders worden geïnformeerd over de aansluiting van Holland Kinderopvang via de website, het kennismakingsgesprek, de informatiefolder over onze klachtenprocedure (op aanvraag) en het pedagogisch werkplan.

Klachten in 2019

In 2019 is door ouders geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling. Bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn geen geschillen ingediend tegen Holland Kinderopvang of één van onze vestigingen. De bevestiging en het certificaat vanuit De Geschillencommissie dat aangeeft dat Holland Kinderopvang B.V. in 2019 geschilvrij was is op verzoek in te zien bij de administratie van Holland Kinderopvang.

Vanuit de interne klachtenregistratie blijkt dat er in 2019 2 klachten via de interne klachtenregeling binnengekomen zijn.



De klachten betroffen:

- | | | |
|-------------------------------------|-----|-----------|
| 1. Ontevredenheid veiligheid kind | BSO | De Peppel |
| 2. Afhandeling melding Veilig Thuis | BSO | De Peppel |

Klacht 1 betrof een ouder die had geconstateerd dat eigen kind meerdere malen werd lastig gevallen door een ander kind.

Er hebben meerdere gesprekken met ouder plaats gevonden en er zijn afspraken gemaakt met betreffende ouders en kinderen hoe met deze situatie om te gaan en de kinderen te begeleiden.

De klacht is naar tevredenheid opgelost.

Klacht 2 betrof een geval van disclosure betreffende "de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld". Ouder heeft aangegeven het niet eens te zijn met de melding en de manier waarop er bij het kind is "doorgevraagd" door de pedagogisch medewerker en aandachtsfunctionaris n.a.v. de onthulling. Er hebben meerdere gesprekken met ouder plaats gevonden en er is hulp gekomen binnen het gezin.

De klacht is opgelost.

Hiernaast kan worden aangemerkt dat er een aantal mondelinge ontevredenheden zijn afgehandeld. Alle ontevredenheden zijn in behandeling genomen en afgerond.

In alle gevallen is mondeling of schriftelijk contact met de betreffende ouder(s) opgenomen. In overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. Alle klachten konden, op basis van de interne klachtenregeling, naar tevredenheid afgehandeld worden. Zoals aangegeven heeft geen van de ouders besloten gebruik te maken van de externe klachtenregeling.

Tot slot

Holland Kinderopvang wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen 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 Holland Kinderopvang.

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

Holland Kinderopvang : www.hollandkinderopvang.nl
Geschillencommissie : www.geschillencommissie.nl