



# Klachtenjaarverslag 2017 Amsterdam - Haarlem

**Kindercentrum WereldKids**

Kwakersstraat 22bg  
1053 WD Amsterdam  
(020) 489 23 27  
[info@kindercentrumwereldkids.nl](mailto:info@kindercentrumwereldkids.nl)

## **Inleiding**

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen 'Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen'. Een van de eisen betreft het omgaan met klachten.

Conform de Wet Kinderopvang (artikel 1.57c) kunnen ouders en oudercommissies een klacht onpartijdig laten beoordelen door de Geschillencommissie, naast de interne klachtenprocedure.

Een van de wettelijk vastgestelde eisen is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt beschreven. Het klachtenjaarverslag is een van de kwaliteitsaspecten, die door de toezichthouder van de GGD wordt beoordeeld.

## **De Geschillencommissie**

Kindercentrum Wereldkids is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit is een landelijke klachtencommissie voor kinderopvang die is ingesteld en in stand gehouden wordt ten behoeve van de behandeling van klachten van ouders/verzorgers van de aangesloten kinderopvangorganisaties. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## **Doel klachtenreglement**

Het doel van het klachtenreglement is op een juiste en correcte wijze uitvoering geven aan de Wet Kinderopvang en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Ouders kunnen een klacht indienen bij het kinderdagverblijf, de oudercommissie of bij de Geschillencommissie.

## **Klachtencoördinator**

Kindercentrum WereldKids heeft een klachtencoördinator aangesteld, die binnengekomen klachten coördineert. Dit betekent dat de coördinator de klacht ontvangt, deze bevestigt aan de klant en de procedure van de klachtafhandeling toelicht. Tevens ziet de coördinator erop toe dat de klacht binnen de gestelde termijn wordt afgehandeld. Wanneer dit niet lukt, dan informeert de coördinator de klant tijdig dat dit anders wordt. De coördinator stuurt na afloop een brief/mail waarin de klacht is omschreven, hoe de organisatie de klacht heeft opgepakt en hoe de klacht intern is behandeld.

### **Interne klachtenprocedure**

Kindercentrum WereldKids streeft er iedere dag naar om haar werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden en bespreekbaar te maken. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen.

### **De interne klachtenprocedure ziet er in het kort als volgt uit:**

Indien ouders/verzorgers een klacht hebben/feedback willen geven, dan adviseren wij hen dit eerst bespreekbaar te maken met de betreffende medewerker. Gezamenlijk kan er dan gekeken worden of de klacht naar tevredenheid opgelost kan worden.

Is er geen oplossing of verloopt dit gesprek niet naar tevredenheid, dan kan de ouder/verzorger contact opnemen met de locatiemanager. In gezamenlijkheid zal dan geprobeerd worden tot een passende oplossing te komen. Mocht dit echter niet tot tevredenheid zijn van degene die de klacht heeft ingediend, dan kan de ouder/verzorger terecht bij de klachtencoördinator van Kindercentrum WereldKids.

### **Wat gebeurt er wanneer er een klacht binnenkomt bij de klachtencoördinator?**

Een klacht die binnenkomt wordt als volgt opgepakt:

- De coördinator stuurt de klant een bevestiging van ontvangst binnen 2 werkdagen en licht de procedure toe; de coördinator brengt de betrokkenen (wanneer dit gewenst en nodig is) bij elkaar;
- De coördinator krijgt een terugkoppeling van wat er besproken is en maakt hier een verslag van in de vorm van een brief/mail;
- De coördinator stuurt het verslag naar de klant en de intern betrokkenen personen;
- De coördinator zorgt voor de juiste archivering van de klacht.

Dit alles binnen een tijdsbestek van 10 werkdagen.

Als bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing van de klacht leidt, kunnen ouders/verzorgers de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Uiteraard kunnen ouders/verzorgers ook rechtstreeks contact opnemen met de Geschillencommissie zonder eerst met Kindercentrum WereldKids te overleggen.

### **Hoe worden ouders geïnformeerd?**

Op de website van Kindercentrum WereldKids is een beschrijving van de klachtenprocedure gepubliceerd. Hierin staan ook de contactgegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld.

Ook wordt tijdens het intakegesprek met de ouders/verzorgers, de klachtenregeling besproken. Tijdens dit gesprek wordt de informatiebrochure overhandigd waarin de klachtenprocedure staat beschreven.

Daarnaast wordt er jaarlijks in de externe nieuwsbrieven de klachtenprocedure onder de aandacht gebracht.

## **Overzicht, interne, klachten**

In 2017 zijn er vier klachten gedeponereerd bij de klachtencoördinator van Kindercentrum WereldKids. Drie klachten zijn van administratieve aard en een klacht betreft een incident op de locatie. Onderstaand treft per klacht een korte omschrijving aan van de klacht en de afhandeling.

### **Situatieschets 1**

Een ouder geeft in een korte periode veel mutaties door in de opvangdagen. Dit betreft onder andere extra opvangdagen, ruildagen en strippenkaartdagen. De ouder ontvangt vervolgens een factuur waarop extra opvangdagen in rekening worden gebracht. Ouder is verbaasd over de factuur en neemt contact op met de administratie van Kindercentrum WereldKids. In de administratie is niet duidelijk terug te vinden wanneer ouder een strippenkaartdag heeft aangevraagd, wanneer een ruildag en wanneer extra opvangdagen zijn aangevraagd.

### **Oplossing 1**

De extra dag die in rekening is gebracht komt te vervallen.

Met de afdeling Planning is besproken dat wanneer een ouder veel mutaties heeft in een korte periode dat deze voortaan schriftelijk worden doorgegeven zodat altijd te herleiden valt van wat er is afgesproken. Ouder is tevreden met de oplossing.

### **Situatieschets 2**

Ouder heeft een flexibel contract en vraagt dagen aan wanneer nodig is. Ouder vraagt met regelmaat op laatste moment andere dagen aan omdat opvang niet meer nodig is. De wens van de ouder om een week later te komen kan niet worden gehonoreerd in verband met de planning (BKR). Ouder krijgt een factuur omdat de dag te laat is afgemeld en er niet meer geruild kon worden binnen de gestelde termijn. Ouder is het hier niet mee-eens. Ouder dient een klacht in.

### **Oplossing 2**

Kindercentrum WereldKids heeft ouder uitgenodigd voor een gesprek en heeft met de ouder besproken waar de opvangbehoefte ligt. Past een flexibel contract nog wel bij ouder? Kindercentrum WereldKids heeft het flexibel contract nog eens onder de loep genomen en waar nodig aanpassingen gedaan als het gaat om de communicatie en de inhoud van het contract.

Voorgesteld aan ouder is om de kosten die zijn gemaakt van de niet genoten opvangdagen te delen. Ouder is tevreden met de oplossing en voelt zich gehoord.

### **Situatieschets 3**

Ouder is reeds klant bij Kindercentrum WereldKids en meldt hun tweede kindje aan voor opvang (ruim een half jaar later). Contract is getekend en startdatum voor de opvang is bekend. Voor de start van de opvang wordt ouder gebeld door pedagogisch medewerker van de groep met een uitnodiging voor het intakegesprek. Dit telefoongesprek vindt drie weken voor aanvang plaats (normaliter is dit vier weken). Ouder geeft in dit gesprek aan later te willen starten. Pedagogisch medewerker stuurt ouder door naar de afdeling Planning om dit met hen af te stemmen. Ouder krijgt te horen dat het wijziging van startdatum kosteloos kan tot vier weken voor aanvang. Dit staat ook aangegeven in het contract, de algemene voorwaarden en op de website.

Ouder ontvangt een factuur en dient een klacht in.

### **Oplossing 3**

De klachtencoördinator heeft gekeken naar de verantwoordelijkheid van beide partijen; ouder heeft getekend voor contract waar duidelijk in staat wat de algemene voorwaarden zijn. Kindercentrum WereldKids is transparant in haar algemene voorwaarden.

Kindercentrum WereldKids heeft in deze situatie niet tijdig contact opgenomen met ouder voor het maken van een afspraak voor het intakegesprek. Normaliter vier weken voor aanvang, zodat ouder eventueel ook nog kan wijzigen. Om deze reden stelt de klachtencoördinator voor om de kosten te delen. Ouder is tevreden met de oplossing.

#### **Situatieschets 4**

Ouder dient een klacht in na een incident op een locatie van Kindercentrum WereldKids.

Het kindje van de ouder is gevallen terwijl het beleid onvoldoende is nageleefd door pedagogisch medewerker. Na incident heeft pedagogisch medewerker direct gehandeld en contact opgenomen met locatiemanager. Locatiemanager heeft de huisarts gebeld en de ouders om de te nemen stappen te bespreken. Kindje is ter observatie naar het ziekenhuis gegaan; er is gelukkig geen letsel geconstateerd.

#### **Oplossing 4**

Locatiemanager heeft de volgende dag samen met assistent leidinggevende het incident met de desbetreffende pedagogisch medewerker besproken/geëvalueerd. Tevens is het incident in het team besproken om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen en een plan van aanpak is opgesteld. Naast dit zijn er richting de betrokken medewerker(s) passende maatregelen genomen.

Pedagogisch medewerker heeft excuus aangeboden aan ouder.

Kindercentrum WereldKids heeft in een schriftelijk schrijven ook haar excuses aangeboden. In deze brief is ook aangegeven dat het incident uitgebreid is besproken met het team om in de toekomst dit soort situaties te voorkomen. Vervolgens is ouder een bos bloemen aangeboden en kindje een knuffelbeer.

#### **Externe klachten**

In 2017 zijn er geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie. Zie bijlage, het certificaat van de Geschillencommissie. Ook op onze site vindt u meer informatie: <https://www.kindercentrumwereldkids.nl/internklachtenreglement/>.

Maart 2018 heeft Kindercentrum WereldKids een brief ontvangen van de Geschillencommissie waarin wordt aangegeven dat er in 2017 geen klachten zijn ingediend die hebben geleid tot klachtbehandeling. Deze brief is, mocht daar prijs op worden gesteld, op te vragen bij de klachtencoördinator van Kindercentrum WereldKids.