



Klachtenjaarverslag 2018 Amsterdam - Haarlem

Kindercentrum WereldKids

Tweede Constantijn Huygensstraat 12
1054 CT Amsterdam
(020) 489 23 27
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.

Doel klachtenreglement

Het doel van het klachtenreglement is op een juiste en correcte wijze uitvoering geven aan de Wet Kinderopvang. 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 2018 zijn er twee klachten gedeponereerd bij de klachtencoördinator van Kindercentrum WereldKids. Beide klachten zijn van administratieve aard.

Onderstaand treft u per klacht een korte omschrijving aan van de klacht en de afhandeling.

Situatieschets 1 - locatie Het Bertelmanplein te Amsterdam

Klant tekent overeenkomst (kinderopvang), inclusief de algemene voorwaarden.

Klant besluit voor start opvang de overeenkomst te annuleren en geeft dit telefonisch door aan medewerkers op de groep. Klant dient opvang, ook gedeeltelijk, altijd schriftelijk op te zeggen. De medewerker op de groep die de boodschap aannam, ging er vanuit dat klant het opzeggen ook schriftelijk zou doen. Daarmee was voor zowel de klant als de medewerker het telefoongesprek naar tevredenheid afgerond.

De klant wordt een week later gebeld om de wendagen af te spreken.

De klant geeft aan dat zij telefonisch heeft opgezegd. De klant krijgt te horen dat er geen schriftelijke opzegging heeft plaatsgevonden en dat een opzegging altijd schriftelijk dient te geschieden. De klant maakt een dag later de opzegging schriftelijke in orde.

Vanaf de schriftelijke opzegging wordt een maand als opzegtermijn in acht genomen; dit valt drie dagen later uit dan de klant voor ogen had. De klant dient een klacht in omdat de klant ervan uit is gegaan dat de opzegging telefonisch in orde was.

Oplossing 1

Kindercentrum WereldKids betreurt de verwarring en begrijpt dat de klant teleurgesteld is dat er drie dagen in rekening wordt gebracht, terwijl klant geen gebruik maakt van de opvang.

Wel ziet Kindercentrum WereldKids in dat zij diverse middelen inzet, die de klant ontvangt bij tekenen van de overeenkomst, om de regels omtrent het opzeggen onder de aandacht te brengen.

Zo staan de regels in de overeenkomst zelf, in de algemene voorwaarden (waarvoor de klant dient te ondertekenen dat zij deze hebben ontvangen). Ook op de site van Kindercentrum WereldKids wordt aandacht besteedt aan dit onderwerp en staat exact omschreven hoe opzeggen en/of annuleren dient te geschieden. Tevens staan de regels ook in de informatiebrochure.

Kindercentrum WereldKids heeft naar aanleiding van deze klacht het Klachtenloket ingeschakeld voor advies. Klachtenloket geeft aan dat er geen gehoor dient te worden gegeven aan deze klacht. Echter goed ondernemerschap wordt in deze tijd toch op prijs gesteld.

Kindercentrum WereldKids besluit vervolgens om de klant tegemoet te komen door de kosten te delen. Klant neemt de kosten van anderhalve dag opvang voor haar rekening. Kindercentrum WereldKids neemt de overige kosten voor haar rekening (anderhalve dag).

Klant begrijpt de situatie en neemt het voorstel graag aan.

Situatieschets 2 - locatie De Wagenweg te Haarlem

Ouders zijn reeds enkele jaren klant bij Kindercentrum WereldKids in (kindje gaat naar kinderopvang). Ouders schrijven tweede kindje in en ontvangen plaatsingsvoorstel.

Ouders vragen een week later opvang aan voor een dag om de week. Kindercentrum WereldKids geeft aan dat zij geen plaatsingsverzoeken om de week inwilligen. Ouders vragen, omdat beide kinderen, op dezelfde groep (verticale groep) worden opgevangen om dit om en om te doen per kind.

Kindercentrum WereldKids denkt graag mee met de klant en gaat op het verzoek in en maakt een uitzondering omdat beide kinderen op een verticale groep worden opgevangen.

Dit verzoek vindt april/mei 2018 plaats.

Later dat jaar vindt er een organisatorische verandering plaats vanwege de wet IKK (BKR 0 jarigen). Om goed te blijven aansluiten bij de wet- en regelgeving en de behoefte vanuit de markt besluit Kindercentrum WereldKids een adviesbureau in te schakelen die diverse scenario's voorlegt. Besloten wordt om van de locatie waar de klacht afkomstig van is te wijzigen van verticaal naar horizontaal (na advies te hebben ontvangen van de oudercommissie). Dit alles heeft enkele maanden in beslag genomen.

Ouders worden hierover geïnformeerd en daarbij worden direct andere voorstellen aangeboden. Ouders vinden de voorstellen niet passend of er is niet gereageerd op de voorstellen waardoor de voorstellen zijn verlopen.

Oplossing 2

Kindercentrum WereldKids betreurt deze situatie; door mee te willen denken/werken en vervolgens een uitzondering te maken heeft zij de klant toch teleurgesteld. Door deze organisatorische verandering in de inrichting is Kindercentrum WereldKids genoodzaakt om de uitzondering terug te draaien. Vervolgens zijn er diverse alternatieve voorstellen besproken en is tevens een plaatsingsvoorstel gedaan. Op dit voorstel is niet tijdig gereageerd waardoor het voorstel is verlopen.

Vervolgens is er voorgesteld om persoonlijk te kijken met de ouders naar de meest passende oplossing. Dit is naar tevredenheid verlopen.

Feitelijk gezien heeft Kindercentrum WereldKids zich gehouden aan het beleid en de regels binnen de organisatie, deze zijn bekend bij klant.

Wij hebben begrip voor de situatie van ouder. Om deze reden wordt ter compensatie een voorraaddag, per kind, aangeboden. Hiermee kunnen de ouders een extra dag opvangdag, kosteloos, inplannen.

Externe klachten

In 2018 zijn er geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie. De certificaten die we hiervoor ontvangen zijn reeds binnen. De certificaten worden opgehangen, zichtbaar voor de ouders, op de desbetreffende locaties. Daarnaast wordt het klachtenjaarverslag gedeeld met de oudercommissies en het jaarverslag geplaatst op de website. Klanten worden geattendeerd op het jaarverslag middels een nieuwsbrief.