

**Openbaar jaarverslag  
Klachten van klanten 2015**

---

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	pagina 2
Interne klachtenregeling.....	pagina 2
Externe klachtenregeling.....	pagina 3
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.....	pagina 3
Geschillencommissie Kinderopvang.....	pagina 3
Klachtenkamer Kinderopvang.....	pagina 3
Klachten in 2015.....	pagina 5
Tot slot.....	pagina 8

Bijlage 1 Klachtenvrijbrief Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en klachtenvrijbrief Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

---

## Voorwoord

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2015 van Sinne kinderopvang. Sinne kinderopvang biedt een breed scala aan opvang en activiteiten voor ruim 7.000 kinderen tussen 10 weken en 13 jaar. Sinne verzorgt opvang op 38 vestigingen in Leeuwarden en bij 58 gastouders. Voor- en vroegschoolse educatie maakt integraal deel uit van de opvang van jonge kinderen. Aanvullend biedt Sinne (individuele) opvoedingsondersteuning aan huis. Sinne werkt op basis van de pedagogische visie dat elk kind uniek is, krachtig en nieuwsgierig. Een ontdekker, een uitvinder. Kinderen hebben de behoefte om op onderzoek uit te gaan en ervaringen uit te breiden. Elk kind doet dit op z'n eigen wijze en in z'n eigen tempo. Kinderen zijn van nature sociaal, ze zoeken contact met anderen. Want opgroeien doe je niet alleen, maar met de wereld om je heen. Ouders en pedagogisch medewerkers zijn elkaars partner in de opvoeding.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Sinne kinderopvang jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de Centrale Ouderraad van Sinne kinderopvang en toegezonden aan GGD Fryslân. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die door ouders in 2015 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Vanuit de interne registraties blijkt dat er in 2015 in totaal 45 klachten binnengekomen zijn. In 2015 hadden de meeste daarvan betrekking op de opvangsoort dagopvang (respectievelijk 16 en 28). De klachten betroffen hoofdzakelijk het pedagogisch handelen en kwaliteit van zorg (incl. veiligheid binnen en buiten en voeding). De klachten zijn grotendeels tot tevredenheid van de klant afgehandeld, 2 klachten hebben tot opzegging van de opvang geleid.

Hoewel een ouder zich uiteraard rechtstreeks tot één van de externe klachtencommissies kan wenden, is het mogelijk om eerst de interne klachtenregeling te volgen. In 2015 is er geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling.

Hieronder staan de in 2015 van toepassing zijnde klachtenprocedures beschreven.

## Interne klachtenregeling voor ouders

Sinne 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 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:

- Wanneer een ouder een klacht heeft, wordt deze als eerste door de betrokken medewerker(s) met de ouders besproken. 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 leidinggevende.
- Kan ook de betreffende leidinggevende de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de ouder doorverwijzen naar het ManagementTeam (MT) van Sinne kinderopvang. Ouders kunnen het MT bereiken via de managementassistent op het ServiceCentrum van Sinne kinderopvang. Het MT zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

## Interne klachtenregeling voor oudercommissies

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft Sinne kinderopvang met de Centrale Ouderraad (COR) ook een interne klachtenregeling afgesproken in geval van klachten over de wijze waarop Sinne kinderopvang omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de oudercommissies. Deze interne procedure wordt voorafgaand aan een melding bij de klachtenkamer doorlopen. Om een zorgvuldige behandeling van klachten van oudercommissies te kunnen waarborgen, zijn de volgende stappen afgesproken:

- Schriftelijke melding van de klacht bij de voorzitter van de COR. De voorzitter van de COR kan zich desgewenst extra laten informeren door de betreffende Oudercommissie (OC).
- De voorzitter van de COR informeert de directie inzake de klacht en maakt een afspraak ter bespreking van de klacht. De directie ontvangt ter voorbereiding op dit gesprek een afschrift van de klacht en kan zich desgewenst extra laten informeren door de betreffende leidinggevende.

- Directie en voorzitter COR bespreken de klacht, onderzoeken oplossingen en maken vervolgspraken. Van dit overleg wordt een (beknopt) gespreksverslag gemaakt.
- De gemaakte vervolgspraken worden door de voorzitter van de COR besproken met de OC, de directie informeert eventueel de leidinggevende.
- De vervolgspraken worden uitgevoerd, het afschrift van de klacht en het gespreksverslag worden gearchiveerd in het centraal archief van Sinne kinderopvang.
- Kan de OC zich niet vinden in de gemaakte vervolgspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de klachtenkamer en volgt een externe klachtenprocedure.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregelingen in de informatiebrochure en via de website. Ouders kunnen op de website ook de klachtenbrochure downloaden. In deze brochure is informatie opgenomen over de wijze waarop klachten van ouders behandeld worden. Tijdens het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de opvang, ontvangen ouders mondelinge informatie over de interne klachtenregeling.

### **Externe klachtenregeling**

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. Waar de ouder met zijn of haar klacht terecht kan, is afhankelijk van de aard en inhoud:

- Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) behandelt "pedagogische" klachten, klachten over de opvang of de verzorging van een kind.
- Geschillencommissie Kinderopvang is gericht op "zakelijke" klachten, zoals klachten van financiële of contractuele aard.
- Klachtenkamer Kinderopvang behandelt "medezeggenschapsklachten"; klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

#### *Stichting Klachtencommissie Kinderopvang*

Sinne kinderopvang heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK is een onafhankelijke, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Ouders van Sinne kinderopvang kunnen schriftelijk een klacht indienen bij de SKK.

De SKK werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden van de SKK. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris van de SKK. Ouders worden geïnformeerd over de aansluiting van Sinne kinderopvang bij de SKK in de klachtenbrochure.

#### *Geschillencommissie Kinderopvang*

Sinds 1 september 2005 kunnen ouders die gebruik maken van dagopvang of naschoolse opvang zich ook wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Ook bij de Geschillencommissie Kinderopvang kan de ouder een klacht schriftelijk indienen. Voordat de Geschillencommissie een klacht in behandeling neemt, wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij Sinne kinderopvang gemeld heeft. De Geschillenregeling en de nakomingsgarantie zijn opgenomen in de tekst van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, die van toepassing zijn op de opvangovereenkomsten van Sinne kinderopvang.

#### *Klachtenkamer Kinderopvang*

Het doel van de Klachtenkamer is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

---

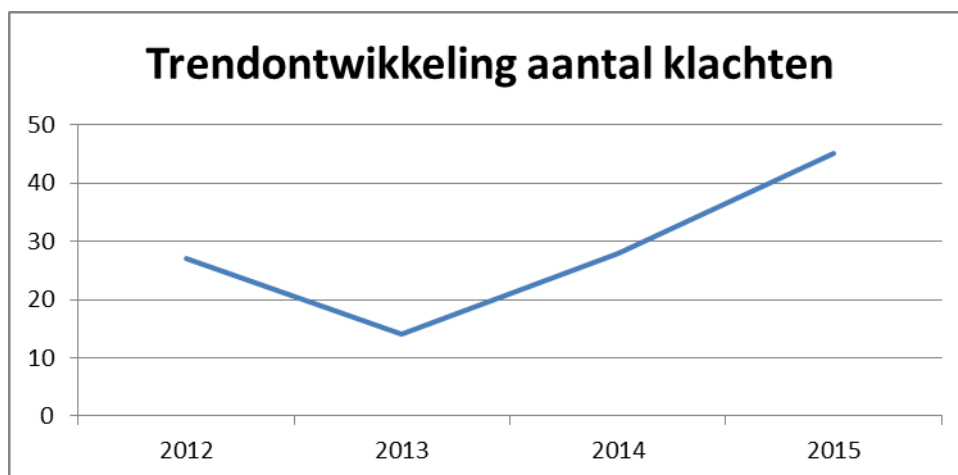
Een reglement voor de klachtenkamer kinderopvang is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO-groep, Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang).

**N.B. Per 1 januari 2016 kan de ouder met klachten terecht bij het klachtenloket van de Geschillencommissie en niet meer bij SKK en de klachtenkamer. Sinne kinderopvang is nl. per 1 januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het klachtenloket Kinderopvang verbonden is.**

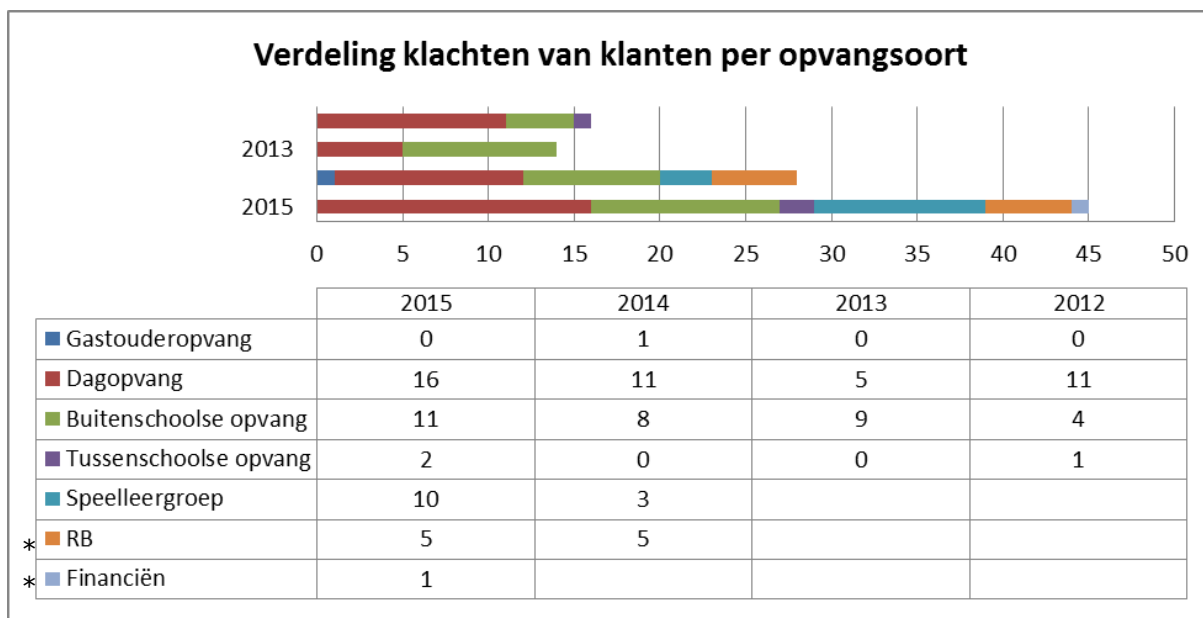
## Klachten in 2015

In 2015 is door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, de Geschillencommissie Kinderopvang en Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang zijn door ouders van Sinne kinderopvang geen klachten ingediend (zie bijlage 1).

Vanuit de interne klachtenregistratie blijkt dat er in 2015 (in 2014 28) in totaal 45 klachten via de interne klachtenregeling binnengekomen zijn.



Alle klachten zijn in behandeling genomen, de afhandeling van de klachten is inmiddels afgerond. De verdeling van de klachten, naar de opvangvormen, is als volgt:



\* NB vanaf 2014 zijn er klachten geregistreerd van de Speelleergroep. De klachten van de afdeling Relatiebeheer en Financiën zijn als afdeling apart benoemd (niet onderverdeeld onder soort opvang).

De klachten via de interne klachtenregeling zijn onderverdeeld in de volgende aandachtsgebieden;

Pedagogisch handelen, kwaliteit van zorg (incl. veiligheid binnen en buiten en voeding)

In totaal zijn er in deze categorie 29 klachten ontvangen. Deze zijn onder te verdelen in:

klacht over afhandeling ongeval, vergoeding blijvend letsel;  
6 klachten over wisselende gezichten op de groep;  
2 klachten over bezetting op de groep;  
5 klachten over veiligheid;  
klacht over onduidelijkheid opvang kleuter;  
klacht over verdwenen kind;  
klacht over vermissing van eigendommen;  
klacht over centraal roosteren;  
klacht over aanbod drinken op de BSO;  
2 klachten over smeerprotocol;  
klacht over samenvoeging van een groep en daardoor andere PM'er;  
klacht over de informatievoorziening ten aanzien van de voortgang en uitvoering van het IKC;  
klacht over gebrek aan informatievoorziening over kind ondanks afspraak;  
klacht over gebrek aan communicatie;  
klacht over activiteitenprogramma tijdens vakantie;  
klacht over aanwezigheid van voedsel gluten in de buurt van kind met glutenallergie;  
klacht over de drukte op de groep en onvoldoende aandacht voor hygiëne/verzorging;  
klacht over de groep; is te druk voor het kind en PM'ers zijn streng;  
klacht over grensoverschrijdend gedrag van PM'er.

Financiële administratie en afwikkeling

7 klachten zijn in deze categorie gemeld:  
4 klachten over het vervroegen van de incassodatum;  
klacht over een gemaakte fout bij overzetten van klanten naar MijnSinné waardoor er per ongeluk te weinig in rekening is gebracht;  
2 klachten over de facturering.

Contracten, verandering opvanguren en/of opzegtermijn

3 klachten zijn in deze categorie gemeld:  
2 klachten over het niet mogen ruilen op feestdagen;  
klacht over onduidelijkheid over wel of niet dicht zijn van de SLG de dag na Hemelvaart.

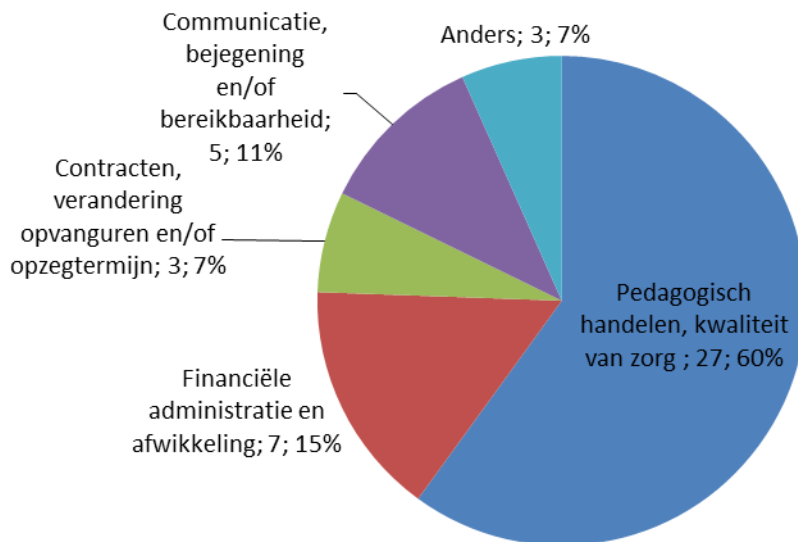
Communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid

De 5 hierover gemelde klachten hadden betrekking op:  
klacht over niet voldoende personele bezetting op de groep door veel nieuwe kinderen en vroege aanwezigheid van veel kinderen. Daarnaast weinig aandacht voor ouder en kind; er wordt niet altijd begroet en er mist vrolijkheid op de groep;  
klacht over gebrek aan communicatie over wisselend invalpersoneel, ziekte en veranderingen op de groep;  
klacht over informatievoorziening ten aanzien van de voortgang en uitvoering van het IKC;  
klacht over (bejegening van) het team; het team luistert niet en nieuwe mensen stellen zich niet voor;  
klacht over gebrek aan communicatie over diverse onderwerpen.

Anders

Er waren 3 klachten die andere zaken betroffen:  
klacht over dat kind (meisje) wordt opgevangen door (nieuwe) mannelijke medewerker, terwijl kind wegens geloof niet alleen mag zijn met een man;  
klacht over resultaat van knutselwerk;  
klacht over drukte op de groep en ander kind dat fysiek is.

## Verdeling aard van de klachten 2015



In alle gevallen is mondeling of schriftelijk contact met de betreffende ouder(s) opgenomen. In overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. Met uitzondering van twee konden alle klachten, op basis van de interne klachtenregeling, naar tevredenheid afgehandeld worden. Op basis van twee klachten is de opvang opgezegd. Naar aanleiding van de klachten zijn er geen aanpassingen op organisatieniveau gedaan. Zoals aangegeven, heeft geen van de ouders besloten gebruik te maken van de externe klachtenregeling.



---

**Tot slot**

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 Sinne kinderopvang.

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

Sinne kinderopvang

: [www.sinnekinderopvang.nl](http://www.sinnekinderopvang.nl)

Klachtenloket kinderopvang

: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Geschillencommissie Kinderopvang

: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)

**Bijlage 1; Klachtenvrijbrief Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en klachtenvrijbrief Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang**



Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang

Sinne Kinderopvang BV  
t.a.v. Mevr. K. Dekker  
Postbus 7525  
8903 JM LEEUWARDEN

Ons kenmerk: R646.AN.16248

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 646  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Dekker,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : [www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Sinne Kinderopvang BV  
Mevr. K. Dekker  
Postbus 7525  
8903 JM LEEUWARDEN

Ons kenmerk: R.646.XX.16166

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 646  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Dekker,

Hierbij ontvang u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : [www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

