



**Openbaar jaarverslag
Klachten van klanten 2016**

Inhoudsopgave

Voorwoord	pagina 2
Interne klachtenregeling voor ouders	pagina 2
Interne klachtenregeling voor Oudercommissies	pagina 3
Externe klachtenregeling: Geschillencommissie Kinderopvang	pagina 3
Wijziging interne klachtenregeling voor ouders in 2017	pagina 4
Klachten in 2016	pagina 5
Tot slot	pagina 11
Bijlage: certificaat Geschillencommissie Kinderopvang	pagina 12

Voorwoord

Dit is het openbaar jaarverslag klachten 2016 van Sinne kinderopvang. Sinne kinderopvang biedt een breed scala aan opvang en activiteiten voor ruim 4.500 kinderen van tussen tien weken en dertien jaar oud. In 2016 verzorgde Sinne opvang op 33 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. Dit openbare jaarverslag wordt besproken met de Centrale Oudercommissie en met de Raad van Toezicht van Sinne kinderopvang. Ook wordt het toegezonden aan GGD Fryslân. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2016 door ouders zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in 2016 in totaal 15 klachten zijn ontvangen. De daling ten opzichte van de 45 klachten in 2015 laat goed de resultaten van de inspanningen zien. Daarbij wordt aangetekend dat de daling mogelijk mede is veroorzaakt doordat in verband met wisselingen in het personeel niet alle klachten in 2016 op het servicecentrum zijn ontvangen.

Qua opvangsoort leverde de buitenschoolse opvang in 2016 de meeste klachten op (zes). Van alle klachten betroffen er negen het pedagogisch handelen en de kwaliteit van zorg (incl. veiligheid binnen en buiten en voeding). De klachten zijn grotendeels tot tevredenheid van de klant afgehandeld. In een enkel geval leidde een klacht tot opzegging van de opvang.

Sinne kinderopvang beschikt over interne klachtenregelingen voor ouders en voor oudercommissies. Een ouder kan zich ook rechtstreeks tot het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang wenden. Daarvan is blijkens het certificaat in de bijlage in 2016 geen gebruik gemaakt. De klachtenregelingen zoals van toepassing in 2016 worden in de drie volgende hoofdstukken beschreven.

Interne klachtenregeling voor ouders, 2016

Ouders kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van Sinne kinderopvang en waarvoor de ouder en de direct betrokken medewerker(s) niet meteen een oplossing vinden. In de brochure "Klachtenbehandeling voor ouders bij Sinne kinderopvang" staat beschreven welke stappen worden gezet in de behandeling van het ongenoegen of probleem en op welke wijze de ouder een klacht kan indienen:

- Wanneer een ouder een klacht heeft, wordt deze als eerste door de ouder(s) met de betrokken medewerker(s) besproken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komen de ouder(s) en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de manager kindcentra.
- Kan ook de betreffende manager kindcentra de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan verwijst deze de ouder(s) door naar het Management Team (MT) van Sinne kinderopvang. Ouders kunnen het MT bereiken via de managementassistent op het ServiceCentrum. Het MT neemt de klacht dan in behandeling en probeert deze naar tevredenheid op te lossen.

Deze interne procedure wordt altijd doorlopen alvorens het externe klachtenloket wordt ingeschakeld, tenzij dit onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de ouder(s) kan worden verwacht.

Indien een klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de procedure volgens de interne klachtenregeling afgesloten.

Interne klachtenregeling voor Oudercommissies

Naast de hiervoor genoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft Sinne kinderopvang met de Centrale Oudercommissie (COC) een interne klachtenregeling afgesproken voor klachten over de wijze waarop Sinne kinderopvang omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de Oudercommissies. Deze interne procedure wordt altijd doorlopen alvorens het externe klachtenloket wordt ingeschakeld. Om een zorgvuldige behandeling van klachten van Oudercommissies te kunnen waarborgen, zijn de volgende stappen afgesproken:

- Een klacht wordt schriftelijk gemeld bij de voorzitter van de COC. De voorzitter van de COC kan zich desgewenst extra laten informeren door de betreffende Oudercommissie (OC).
- De voorzitter van de COC informeert de directeur-bestuurder inzake de klacht en maakt een afspraak ter bespreking daarvan. Ter voorbereiding op dit gesprek ontvangt de directeur-bestuurder een afschrift van de klacht. Hij/zij kan zich desgewenst extra laten informeren door de betreffende manager kindcentra.
- De directeur-bestuurder en voorzitter van de COC 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 COC besproken met de OC. De directeur-bestuurder informeert eventueel de manager kindcentra.
- De vervolgafspraken 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 vervolgafspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen 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. Hierin 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 voor de ouder bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer gegeven de omstandigheden redelijkerwijs niet van een ouder kan worden verwacht dat deze een klacht met Sinne kinderopvang bespreekt, dan kan de ouder gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Klachten kunnen daar alleen schriftelijk worden ingediend. 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 Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, die van toepassing zijn op de opvangovereenkomsten van Sinne kinderopvang. De Algemene Voorwaarden kunnen op de website van Sinne worden gedownload.

Wijziging interne klachtenregeling voor ouders in 2017

In het kader van artikel 1.57b van de Wet Kinderopvang en Peuterspeelzalen (van kracht geworden per 1 januari 2017) heeft Sinne kinderopvang de interne klachtenregeling voor ouders aangescherpt. Er wordt nu explicieter onderscheid gemaakt tussen:

- (1) mondeling overleg naar aanleiding van ongenoegen of een probleem (het zogeheten voortraject voor een klacht) en
- (2) een klacht: een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met Sinne kinderopvang heeft ervaren.

De stappen zijn:

- Wanneer een ouder ongenoegen ervaart of een probleem constateert, neemt de ouder hierover zo spoedig mogelijk contact op met de medewerker op de groep.
- Komen de ouder en de medewerker niet samen tot een oplossing, dan neemt de meewerkend coördinator of pedagogisch specialist op de locatie de afhandeling over.
- Indien dit gesprek niet tot een oplossing leidt, bespreekt de ouder het ongenoegen of probleem met de manager kindcentra.
- Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder schriftelijk een klacht indienen bij de directie op het Servicecentrum. De uiterste termijn voor het indienen is twee maanden na het ontstaan van de klacht. Sinne stelt naar aanleiding van de klacht een onderzoek in, houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van het verloop daarvan en verstrekt de ouder uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel.

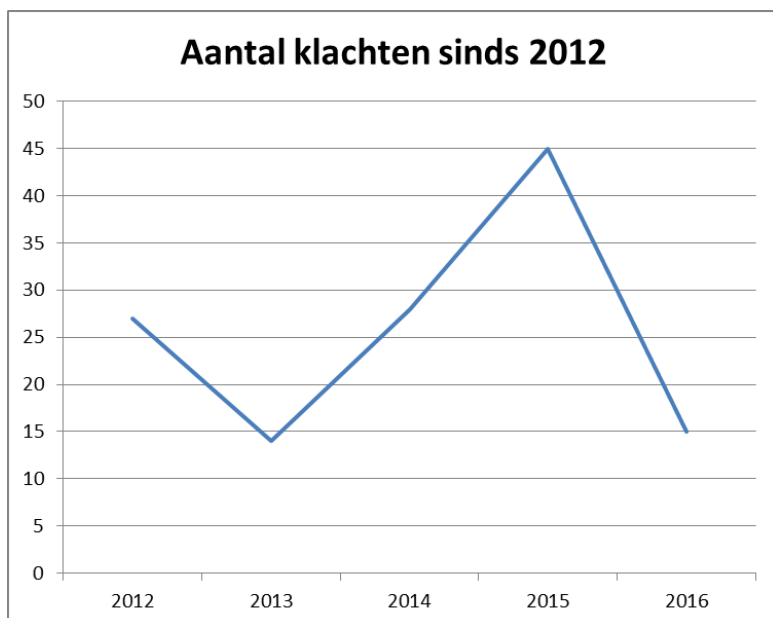
Deze interne procedure wordt altijd doorlopen alvorens het externe klachtenloket wordt ingeschakeld, tenzij dit onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de ouder(s) kan worden verwacht.

Indien een klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de procedure van de interne klachtenregeling afgesloten.

De klachtenregeling is beschreven in de gewijzigde brochure "Klachtenbehandeling voor ouders bij Sinne kinderopvang". Ouders kunnen de brochure downloaden van de website van Sinne kinderopvang.

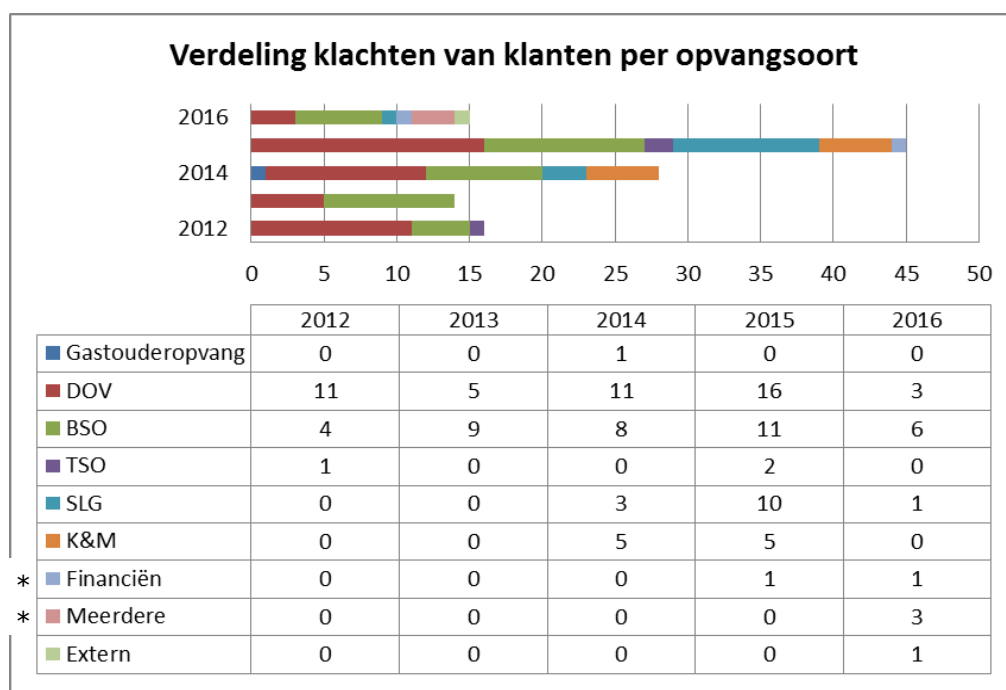
Klachten in 2016

Uit de interne registratie van klachten van klanten blijkt dat er in 2016 in totaal 15 klachten via de interne klachtenregeling werden ontvangen. Figuur 1 laat het aantal ontvangen klachten van klanten sinds 2012 zien.



Figuur 1: aantal ontvangen klachten van klanten per jaar, van 2012 t/m 2016

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



Figuur 2: Verdeling klachten van klanten per opvangsoort, van 2012 t/m 2016

* NB vanaf 2014 zijn er klachten geregistreerd van de Speelleergroep. Klachten over de afdelingen Klant & Markt en Financiën zijn apart benoemd (niet onderverdeeld onder soort opvang).

In tabel 1 zijn de klachten die in 2016 via de interne klachtenregeling werden ontvangen vergeleken met de in 2015 ontvangen klachten, naar aantallen per aandachtsgebied.

Tabel 1: indeling van de klachten naar aandachtsgebied

Klacht naar aandachtsgebied en aard	Aantal in 2015	Aantal in 2016
Pedagogisch handelen, kwaliteit van zorg (incl. veiligheid binnen en buiten en voeding)		
Wisselende gezichten op de groep	6	1
Veiligheid	5	6
Bezetting op de groep	2	
Smeerprotocol	2	
Onduidelijkheid opvang kleuter	1	
Verdwenen kind	1	
Vermissing van eigendommen	1	
Centraal roosteren	1	
Aanbod drinken op de BSO	1	
Samenvoeging van een groep en daardoor andere pedagogisch medewerker	1	
Afhandeling ongeval, vergoeding blijvend letsel	1	
Gebrek aan informatievoorziening over kind ondanks afspraak	1	
Gebrek aan communicatie	1	
Activiteitenprogramma (tijdens vakantie)	1	2
Aanwezigheid van voedsel met gluten in de buurt van kind met glutenallergie	1	
Drukke op de groep en onvoldoende aandacht voor hygiëne/verzorging	1	
Te drukke groep voor een kind en strenge pedagogisch medewerkers	1	
Grensoverschrijdend gedrag van een pedagogisch medewerker	1	
Totaal	29	9
Financiële administratie en afwikkeling		
Vervroegen van de incassodatum	4	
Facturering	2	
Fout bij overzetten naar MijnSinne: per abuis te weinig in rekening gebracht	1	
Totaal	7	0
Contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn		
Niet mogen ruilen op feestdagen	2	
Onduidelijkheid over wel/niet dicht zijn van de SLG de dag na Hemelvaart	1	
Opeenvolgende prijsverhogingen BSO in januari en april		1
Prijsverhoging flexibele opvang als gevolg van overname van een locatie door Sinne		1
Totaal	3	2
Communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid		
Niet voldoende personele bezetting op de groep door veel nieuwe kinderen en vroege aanwezigheid van veel kinderen + weinig aandacht voor ouder en kind; er wordt niet altijd begroet en er mist vrolijkheid op de groep	1	
Gebrek aan communicatie over wisselend invalpersoneel, ziekte en verandering op de groep	1	
Informatievoorziening ten aanzien van voortgang en uitvoering van het IKC	1	
(Bejegening van) het team: het team luistert niet en nieuwe mensen stellen zich niet voor	1	
Overplaatsen van een kind naar een andere locatie zonder overleg met de ouder.		1
Geen overdracht van DOV naar BSO, waardoor kind alleen achterbleef		1
Gebrek aan communicatie over diverse onderwerpen	1	
Totaal	5	2
Anders		
Meisje wordt opgevangen door (nieuwe) mannelijke medewerker, terwijl het kind wegens geloof niet alleen mag zijn met een man	1	
Resultaat van knutselwerk	1	
Drukke op de groep en ander kind dat fysiek is	1	
Gebrek aan visie, ambitie, creativiteit en ondernemerschap van de organisatie		1
Totaal	3	1*

* Een klacht onder de kop "Anders" is in dit overzicht niet meegeteld, omdat die niet werd ingediend door een ouder. Deze klacht kwam van een externe partij.

Waar hadden de klachten betrekking op?

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

Drie klachten met betrekking tot veiligheid betroffen de opvang op een andere dan de 'eigen' locatie in verband met sluiting van een aantal locaties vanwege de extreme weersomstandigheden begin januari 2017. Deze klachten zijn meegenomen in de evaluatie naar aanleiding van de code-rood-situatie.

Een klacht betrof onvoldoende toezicht op een (samengevoegde) locatie, onder meer door de logistiek van het gebouw. Bespreking hiervan op een klantenavond leerde dat ouders een voorkeur hadden voor minder flexibiliteit in de opvang en daardoor stabielere groepen. De uitwerking hiervan is met de Centrale Oudercommissie opgepakt. Over de logistiek van de locatie heeft met de ouder en medewerkers op de locatie nader overleg plaatsgevonden.

In een geval leidde een klacht over een bijtincident tussen kinderen op een speelleergroep in overleg met de ouders tot overplaatsing van een kind naar een SLG op een naastgelegen locatie.

Een ouder diende een klacht in over een terugkerende waterplas op het schoolplein waar de opvang gebruik van maakt, en het risico op ziek worden door nat worden bij buiten spelen bij winterse temperaturen. Deze klacht werd ook ingediend bij de schooldirectie en door hen opgelost.

Een klacht over wisselende gezichten op een groep, onder meer veroorzaakt door ziekte, is opgelost door toevoeging van een extra teamlid aan de formatie.

De twee klachten over het activiteitenaanbod hadden betrekking op een door de ouders ervaren veelheid aan knutselactiviteiten en gebrek aan buitenactiviteiten. In reactie is op de locaties meer aandacht gegeven aan het uitwerken van activiteitenthema's en communicatie over de verschillende activiteiten naar de ouders. In een geval bleken de kinderen zelf vaak de voorkeur te geven aan vrij binnen spelen.

Contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn

Een ouder diende een klacht in over twee kort opeenvolgende tariefstijgingen (per januari 2016 en april 2016) voor de BSO, ook omdat de verhoging buiten de kinderopvangtoeslag viel. Met de uitleg dat de situatie en omstandigheden binnen de kinderopvang tariefsverhoging onontkoombaar maakten om de organisatie gezond te houden was de ouder tevreden.

Communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid

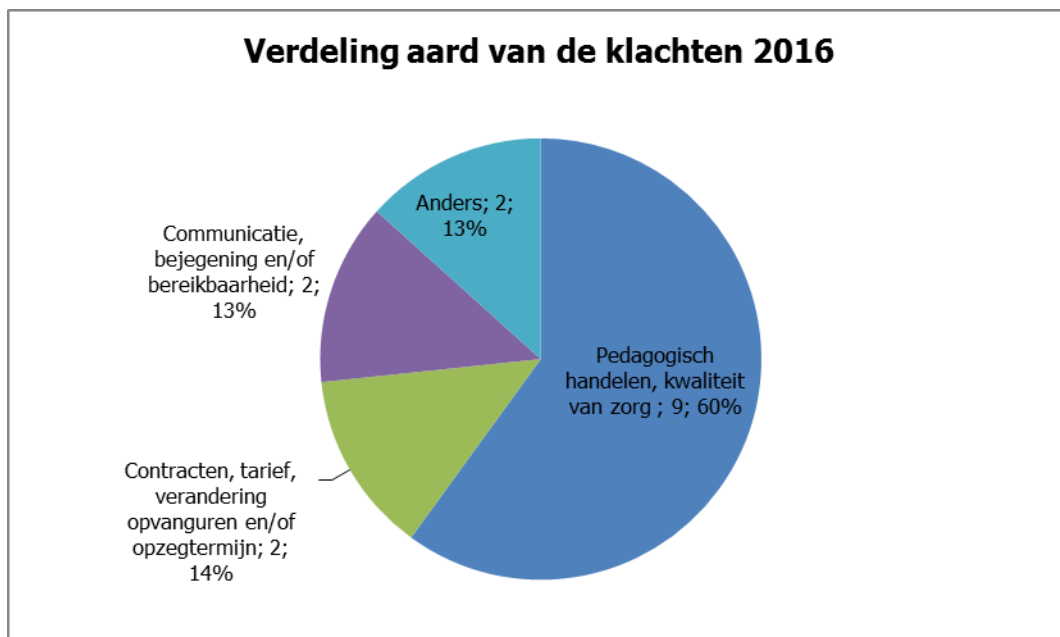
Een klacht betrof het niet kunnen plaatsen van een kind vanwege capaciteitsproblemen op de locatie. Ondanks meerdere contactmomenten was hierover met de klant niet goed en tijdig gecommuniceerd. De klacht is naar tevredenheid van de klant afgehandeld. De capaciteit op de locatie is naderhand uitgebreid.

Naar aanleiding van een klacht over een niet voor de BSO opgehaald kind, dat na schooltijd alleen achterbleef, is een informatiebrief aan alle ouders gestuurd over de aanwezigheid en bereikbaarheid van het BSO-team.

Anders

Een ouder was teleurgesteld over de bleke uitstraling van de opvanglocatie van haar kind, in vergelijking met een locatie waar het kind eerder was opgevangen. Deze ouder klaagde over een gebrek aan ambitie en energie om iets te maken van de inrichting van de locatie en de activiteiten voor de kinderen en onduidelijkheid over waar Sinne voor staat.

Aanvullend werd in 2016 een klacht ontvangen van een omwonende van een van de locaties, die overlast ondervond door rondvliegend zand bij het spelen van kinderen in de zandbak. Dit is naar tevredenheid van alle partijen opgelost door de zandbak te verplaatsen.



Figuur 3: Verdeling van de klachten in 2016 naar hun aard.

In alle gevallen is mondeling en/of schriftelijk contact met de betreffende ouder(s) opgenomen. In overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. Daarmee kon het merendeel van de klachten naar tevredenheid binnen de interne klachtenregeling worden afgehandeld. Eén niet-verholpen klacht betrof opvang op een andere locatie in verband met sluiting van de 'eigen' locatie vanwege extreme weersomstandigheden begin januari 2016. Deze klant accepteert niettemin de gang van zaken. In een enkel ander geval leidde een klacht tot opzegging van de opvang.

In 2016 is door ouders uitsluitend gebruik gemaakt van de interne klachtenregelingen. Blijkens het certificaat van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn daar door klanten geen klachten over Sinne kinderopvang ingediend (zie bijlage 1).

Aantal en aard van de klachten per locatie

Tabel 2: aantal en aard van de klachten in 2016 naar locatie

Locatie	Aantal	Aard van de klacht(en)	Strekking oordeel	Actie/maatregel	Naar tevredenheid opgelost?	Geschillencommissie ingeschakeld?
Achlumerstraat	0					
Achter de Hoven	0					
Bachstraat	5	1. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: veiligheid	bij overmacht gekozen voor veiligste alternatief voor ouders en medewerkers	klacht meenemen in evaluatie calamiteitenplan	ja	nee
		2. communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid	communicatie was niet goed en tijdig	uitgepraat met klant	ja	nee
		3. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: activiteitenprogramma + anders: gebrek aan visie, ambitie, creativiteit en ondernemerschap	verbetering m.b.t. (communicatie over) activiteiten mogelijk	meer aandacht op locatie voor uitwerken activiteitentema's, communicatie over activiteiten naar ouders en uitstraling van de locatie	ja	nee
		4. anders: overlast voor omwonende	overlast erkend	zandbak verplaatst	ja	nee
		5. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: activiteitenprogramma	betere spreiding activiteiten mogelijk	suggestie meenemen in evaluatie thema-week	ja	nee
Brandemeer	0					
Brederostraat	0					
C. Trooststraat	1	pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: activiteitenprogramma	betere afstemming productaanbod mogelijk	1. uitwerking aanpassing productaanbod met COC; 2. overleg met ouder en medewerkers op locatie over logistiek	ja	nee
De Kei	0					
Euterpestraat	0					
Fontein	0					
Glinswei	2	1. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: bijtincident	begrip voor onprettig gevoel ouders bij situatie	i.o.m. ouders een kind overgeplaatst naar andere locatie	ja	nee
		2. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: veiligheid	klacht werd gelijktijdig ingediend bij school en door school opgelost	gebrek op gezamenlijk gebruikt schoolplein verholpen	ja	nee
GOB	0					
Goutum	1	communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid	verbetering bereikbaarheid BSO-team mogelijk	informatiebrief aan alle ouders gestuurd over de aanwezigheid en bereikbaarheid van BSO-team	ja	nee
Het Hop	0					
Idzerdastins	0					
Jacobijnerkerkhof	0					
Johan de Walestraat	0					
Kalverdijkje	0					
Keizerskroon	1*	contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn	individuele uitzondering niet mogelijk	met klant tarieven diverse opvangmogelijkheden doorgerekend en keuze voor ander pakket aangeboden	ja	nee
Kingmastate	0					
L. v. Leydenstraat	0					

Locatie	Aan-tal	Aard van de klacht(en)	Strekking oordeel	Actie/maatregel	Naar tevredenheid opgelost?	Geschillen-commissie ingeschakeld?
Molkenkelder	1	pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: wisselende gezichten	terecht; deels overmacht door ziekte	extra teamlid aan locatie toegevoegd	ja	nee
P. Feddesstraat	0					
P. Sipmawei	0					
Pikemar	2	1. contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn	tariefsverhoging onontkoombaar om organisatie gezond te houden	geen	nee	nee
		2. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: activiteitenprogram	kinderen bleken zelf vaak voorkeur te hebben voor vrij binnen spelen	meer aandacht op locatie aan uitwerken activiteitentema's en communicatie over activiteiten naar ouders	ja	nee
Plataanstraat	0					
Schooldijkje	0					
Transvaalstraat	0					
Valkstraat	2	1. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: veiligheid	bij overmacht gekozen voor veiligste alternatief voor ouders en medewerkers	klacht meenemen in evaluatie calamiteitenplan	ja	nee
		2. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg: veiligheid	bij overmacht gekozen voor veiligste alternatief voor ouders en medewerkers	klacht meenemen in evaluatie calamiteitenplan	ja	nee
Vr. de Vriesstraat	0					
W. Sprengerstraat	0					
Zevenblad	1*	Zie Keizerskroon				

* Dit betrof één klacht, van een ouder met op beide locaties een kind.

Tot slot

De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De in overleg met de klanten gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen 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
Klachtenloket kinderopvang : www.klachtenloket-kinderopvang.nl
Geschillencommissie Kinderopvang : <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>



de geschillencommissie

S.K.L. KINDEROPVANG B.V.
SINNE KINDEROPVANG
Goudsbloemstraat 2
8922GW LEEUWARDEN

Tegen deze
organisatie zijn in
2016 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang en
Peuterspeelzalen.

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT

2016

