



**Openbaar jaarverslag
Klachten van klanten 2017**

Inhoudsopgave

Voorwoord	pagina 2
Interne klachtenregeling voor ouders	pagina 3
Interne klachtenregeling voor Oudercommissies	pagina 4
Externe klachtenregeling: Geschillencommissie Kinderopvang	pagina 4
Klachten in 2017	pagina 5
Tot slot	pagina 10
Bijlage: certificaat Geschillencommissie Kinderopvang	pagina 11

Voorwoord

Dit is het openbaar jaarverslag klachten 2017 van Sinne kinderopvang. Sinne kinderopvang biedt een breed scala aan opvang en activiteiten voor ruim 4.700 kinderen van tussen tien weken en dertien jaar oud. In 2017 verzorgde Sinne opvang op 32 vestigingen in Leeuwarden en bij 38 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 2017 door ouders zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in 2017 in totaal 17 klachten zijn ontvangen. Dit is 0,4 % van het aantal opgevangen kinderen. Hiermee zien we dat het aan klachten gelijk is gebleven ten opzichte van 2016.

Van alle klachten kwamen de meeste uit de dagopvang. 58% van alle klachten betroffen het pedagogisch handelen en de kwaliteit van zorg (incl. veiligheid binnen en buiten en voeding). 36 % van deze klachten waren op het gebied van bezetting en onrust op de groep door veel wisselende gezichten. De klachten zijn grotendeels tot tevredenheid van de klant afgehandeld. In geen enkel geval leidde een klacht tot opzegging van de opvang.

Sinne kinderopvang beschikt over interne klachtenregelingen voor ouders en voor oudercommissies. Daarnaast kan een ouder zich ook rechtstreeks tot het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang wenden, de zogenaamde externe klachtenregeling. Dit verslag gaat vanaf pagina 5 verder in op de meldingen die via de interne klachtenregeling zijn gedaan. Van de klachtenregeling voor de oudercommissies is geen gebruik gemaakt. Van de externe klachtenregeling is blijkens het certificaat in de bijlage in 2017 geen gebruik gemaakt. De klachtenregelingen zoals van toepassing in 2017 worden in de volgende hoofdstukken beschreven.

Interne klachtenregeling voor ouders

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. Hierbij wordt in het kader van artikel 1.57b van de wet Kinderopvang en Peuterspeelzalen sinds 1 januari 2017 expliciet onderscheid gemaakt tussen:

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

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 m.b.t. opvang op het kinderdagverblijf / de buitenschoolse opvang:

- 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.

In de brochure "Klachtenfolder GOB" staat beschreven welke stappen worden gezet in de behandeling van het ongenoegen of probleem en op welke wijze de ouder een klacht kan indienen m.b.t. gastouderopvang:

Klacht over de dienstverlening van de gastouder

- Wanneer de als ouder een klacht heeft over de dienstverlening van de (gast)ouder, wordt deze bij voorkeur eerst zelf met de gastouder besproken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komt de ouder er met de gastouder samen niet uit of is het lastig om de klacht bespreekbaar te maken, dan kan te allen tijde contact worden opgenomen met de bemiddelingsmedewerker. De bemiddelingsmedewerker zal, als onpartijdige derde, helpen bij het bespreekbaar maken van de klacht en helpen vinden van oplossingen.

Klacht over het gastouderbureau

- Als de (gast)ouder een klacht heeft over de bejegening, bemiddeling of de administratieve dienstverlening van het gastouderbureau, kan deze als eerste met de betrokken bemiddelingsmedewerker besproken worden. Ook hier geldt, misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komt de (gast)ouder er met de bemiddelingsmedewerker samen niet uit, dan kan de klacht schriftelijk kenbaar worden gemaakt bij de manager bedrijfsvoering via info@sinnekinderopvang.nl. Bellen kan ook, met 058-2672850.
- Als de (gastouder) niet tevreden is over de geboden oplossing door de manager bedrijfsvoering, dan verwijst deze de klacht door naar de directeur-bestuurder.

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.

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

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.

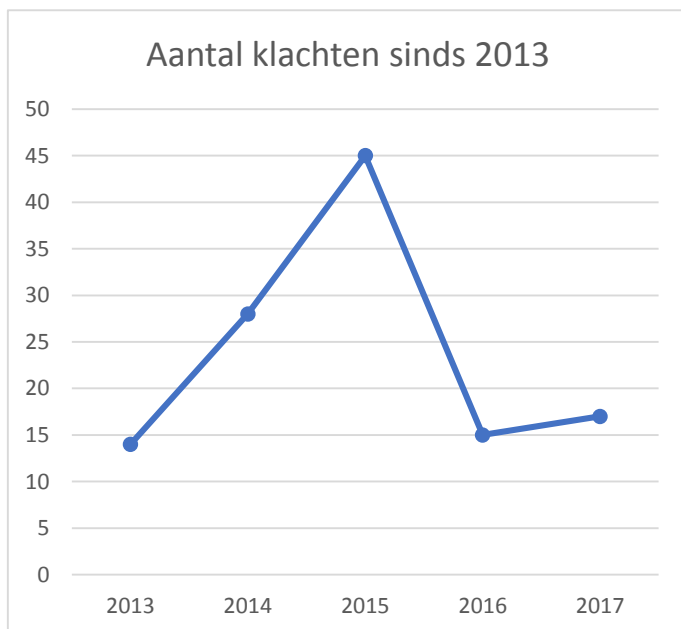
Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregelingen in de informatiebrochure en via de website. Ouders kunnen op de website ook de klachtenbrochure downloaden. Hierin is informatie opgenomen over de wijze waarop klachten van ouders behandeld worden. Tijdens het kennismakingsgesprek, 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. 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.

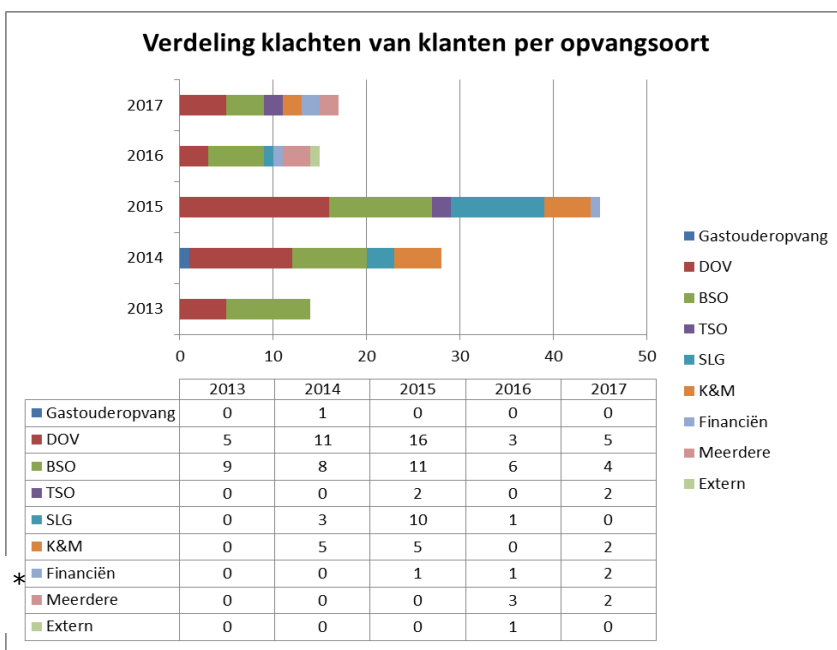
Klachten in 2017

Uit de interne registratie van klachten van klanten blijkt dat er in 2017 in totaal 17 klachten via de interne klachtenregeling werden ontvangen. Figuur 1 laat het aantal ontvangen klachten van klanten sinds 2013 zien.



Figuur 1: aantal ontvangen klachten van klanten per jaar, van 2013 t/m 2017

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 2013 t/m 2017

* 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).

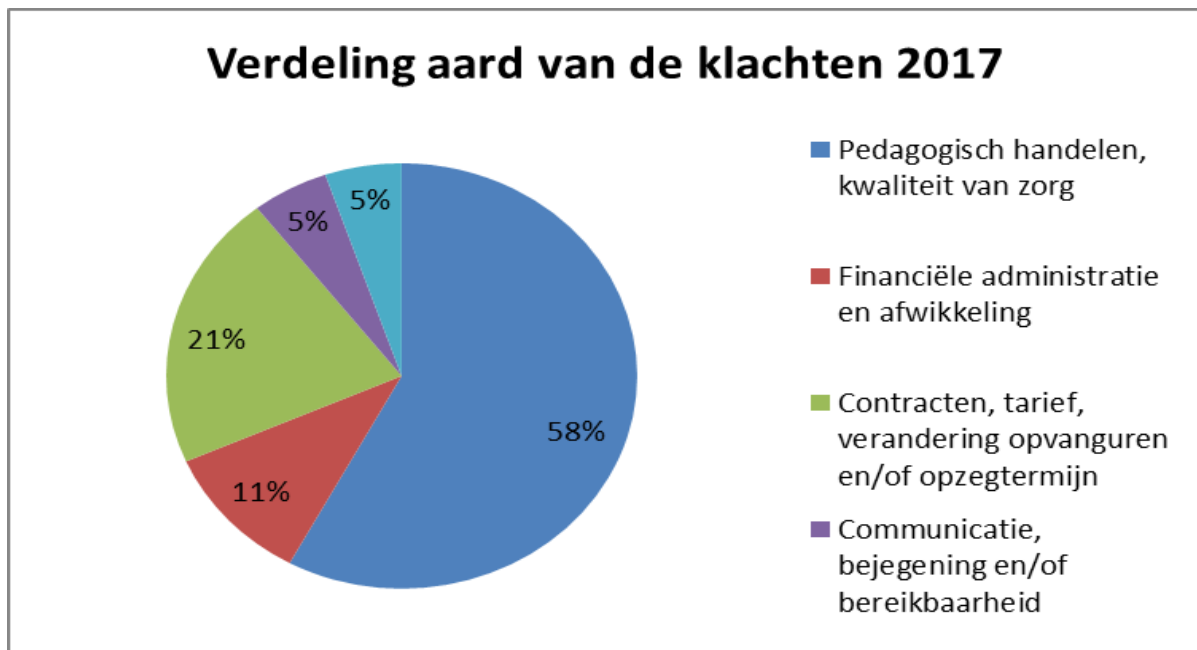
In tabel 1 zijn de klachten die in 2017 via de interne klachtenregeling werden ontvangen. Sommige klachten bestonden uit meerdere onderdelen en zijn dus vaker weergegeven.

Tabel 1: indeling van de klachten naar aandachtsgebied

Klacht naar aandachtsgebied en aard	Aantal in 2017
Pedagogisch handelen, kwaliteit van zorg (incl. veiligheid binnen en buiten en voeding)	
Wisselende gezichten op de groep	1
Veiligheid	2
Hygiëne	1
Bezetting op de groep	2
Verdwenen kind	1
Samenvoeging van een groep en daardoor andere pedagogisch medewerker	1
Onheuse bejegening door medewerker TSO	2
Gebrek aan informatievoorziening over kind	1
Activiteitenprogramma (tijdens vakantie)	1
Onrust op de groep (huilende baby's)	1
Voedingsbeleid	1
Totaal	14
Financiële administratie en afwikkeling	
Totaal	0
Contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn	
In rekening brengen administratiekosten bij handmatige betaling	1
Gewijzigde starttijd voor middagopvang	1
Niet evenredige verdeling vakantieweken bij flexopvang	1
Beëindigen 48 weken pakket zonder ondertekening nieuw contract door klant	1
Beperkingen in flexopvang	1
Totaal	5
Communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid	
Gebrek aan communicatie over wisselend invalpersoneel, ziekte en verandering op de groep	1
Totaal	1
Anders	
Schade aan bril kind door anders werkend hekje	1
Mogelijkheid aangeven wel/niet op foto in ouderportaal	1
Drukke op de groep en ander kind dat fysiek is	1
Totaal	3

Klachten die zowel in 2016 als 2017 werden gedaan betroffen wisselende gezichten op de groep (in 2016 & 2017 één klacht), veiligheid (6 klachten in 2016, 2 klachten in 2017), activiteiten programma (2 klachten in 2016, 1 klacht in 2017).

Waar hadden de klachten betrekking op?



Figuur 3: Verdeling van de klachten in 2017 naar hun aard.

Aantal en aard van de klachten per locatie

Tabel 2: aantal en aard van de klachten in 2017 naar locatie

Locatie	Aan-tal	Aard van de klacht(en)	Actie/maatregel	Naar tevredenheid opgelost?	Geschillen-commissie ingeschakeld?
Achlumerstraat	0				
Achter de Hoven	0				
Bachstraat	1	Communicatie, privacybeleid	Bespreken mogelijkheid keuze opties in het ouderportaal aan te passen.	ja	nee
Brandemeer	0				
Brederostraat	1	contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn	Inmiddels is gerealiseerd dat er geen wijziging zonder handtekening kan worden doorgevoerd.	ja	nee
C. Fabritiusstraat	1	contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn	Vakantieopvang weken worden toegekend op basis van de vakantiespreiding in regio Noord, tarifiering is daarop aangepast.	ja	nee
C. Trooststraat	0				
De Kei	1	financiële administratie en afwikkeling pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Schriftelijk afgehandeld. Uitleg gegeven over BKR. Uitleg gegeven over samenvoegen in vakanties.	ja	nee
Euterpestraat	0				
Fontein	0				
Glinswei	0				
GOB	0				
Goutum	2	1. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Brief naar ouders over personele situatie op de locatie. Locatie maakt zelf beter inzichtelijk wie wanneer en waar werkt. Voor specifieke zorg wordt de stafmedewerker Pedagogiek ingeschakeld.	ja	nee
		2a. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Zie hierboven. Daarbij meer aandacht voor activiteiten.	nee	nee
		2b. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Uitleg gegeven dat de vaste medewerker op dat moment even op een andere groep was. Personele bezetting is op het gewenste niveau gebracht.	ja	nee
Het Hop	1	contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn	N.v.t. uitgebreid contact met de klant geweest, uitleg gegeven en standpunten uitgewisseld. Er werden geen aanknopingspunten gevonden om het beleid aan te passen.	nee	nee
Idzerdastins	1	pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg communicatie	Aandacht voor toezicht op het spelen op de zolder en communicatie naar de ouder.	ja	nee

Locatie	Aan-tal	Aard van de klacht(en)	Actie/maatregel	Naar tevredenheid opgelost?	Geschillen-commissie ingeschakeld ?
Jacobijnerkerkhof	0				
J. de Walestraat	1	pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Het gebruik van een lijst met namen van de kinderen die naar de BSO gaan wordt aangescherpt.	ja	nee
Keizerskroon	0				
L. v. Leijdenstraat	0				
Molkenkelder	0				
P. Feddesstraat	0				
Pikemar	2	1. contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn communicatie	Met klant gesproken over wijzigingen m.b.t flex opvang. Onderzoek naar werking Ouderportaal.	ja	nee
		2. financiële administratie en afwikkeling	Onderzoek naar hekwerk. Sinne is niet aansprakelijk voor de schade. Vergoeding van 50% aangeboden.	ja	nee
Plataanstraat	0				
Schooldijkje	1	pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Betreffende invalmedewerker is gewezen op de regels en protocollen omtrent het ophalen van kinderen door derden.	ja	nee
Techumerpleats	0				
Transvaalstraat	0				
Valkstraat	1	pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Ouder uitleg gegeven over de 3-uursregeling en het beleid dat het ontbijt (incl. 1 ^e flesvoeding voor baby's) thuis genuttigd dient te worden.	niet bekend	nee
Vr. de Vriesstraat	0				
W. Sprengerstraat	2	1. contracten, tarief, verandering opvanguren en/of opzegtermijn	Uitzondering toegekend om kind om 12:30 uur te mogen brengen, zoals voor de wijziging, i.v.m. inburgeringscursus.	ja	nee
		2. pedagogisch handelen/kwaliteit van zorg	Veiligheid van het kind is gewaarborgd door uitleg te geven over onze omgang met agressief gedrag van kinderen, extra verschoon- en eetmoment en extra aandacht voor hygiëne op het terrein.	ja	nee
Zevenblad	0				
TSO	2	1. pedagogisch handelen	Telefonisch contact door manager met ouder. Aanbieden in gesprek te gaan met betreffende medewerker, maar hier had de ouder geen behoefte aan.	ja	nee
		2. pedagogisch handelen	Er is een gesprek geweest met ouders, coördinator, manager en betreffende medewerker.	ja	nee

Organisatie brede verbeteringen n.a.v. klachten

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 met name op het gebied van communicatie richting individuele ouders.

Het verder verbeteren van de stabiliteit op de groep door minder verschillende medewerkers, was een belangrijk aandachtspunt in 2018, waaraan op meerdere niveaus is gewerkt. Hiervoor is o.a. de personeelsbezetting op het gewenste niveau gebracht en is er extra aandacht besteed aan vaste gezichten op de groep. Het gesprek met ouders hierover heeft hieraan bijgedragen.

De meeste klachten betroffen specifieke voorvallen, waarbij de afhandeling geen organisatie brede opvolging behoefde.

Tot slot

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
2017 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017

