

Jaarverslag klant klachten 2020

Inleiding

In dit overzicht wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2020 zijn ingediend bij de SKBNM. Daarbij beschrijven we op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Dit verslag wordt besproken met de Centrale Ouderraad van de SKBNM. Tevens wordt dit verslag toegezonden aan de GGD Gooi- en Vechtstreek.

De interne klachtenregeling

De SKBNM beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruikmaken 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. De klachtenregeling is te vinden op de website van de SKBNM: www.skbnm.nl. Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne en externe klachtenregeling tijdens het kennismakingsgesprek dat voorafgaat aan de wenperiode van het kind.

In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze een ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Heeft een ouder een ongenoegen, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem worden verholpen.
- Komen de ouder en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan de ouder contact opnemen met de Manager Kinderopvang.
- Kan, na bovenstaande acties, de betreffende Manager Kinderopvang de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan is het mogelijk een formele interne klacht in te dienen via het [online klachtenformulier](#) op de website van de SKBNM. Een andere mogelijkheid is de klacht via e-mail (kwaliteitsregistratie@skbnm.nl) of per post (postbus 41, 1400 AA Bussum) te verzenden.

De SKBNM werkt met een coördinator Kwaliteitsregistratie, Miriam van der Meer. Zij bewaakt de afhandeling van een klacht of melding.

Interne klachten in 2020

De SKBNM bestaat uit 9 kinderdagverblijven (KDV), 19 vestigingen voor buitenschoolse opvang (BSO), 1 tienercentrum en 11 peuterspeelzalen (PSZ) in Bussum, Naarden, Muiden en Muiderberg. Daarnaast verzorgen pedagogisch medewerkers van de SKBNM de tussenschoolse Opvang (TSO) van diverse basisscholen en verzorgt de SKBNM hiervoor de administratie.

Ruim 2.600 ouders en 4.100 kinderen maken gebruik van de diensten van de SKBNM.

In totaal zijn er 4 klachten ingediend ten aanzien van gebeurtenissen op onze opvanglocaties en 5 klachten aangaande onze serviceverlening.

BSO/KDV/PSZ/ Tiens/	Categorie	Klacht	Ingediend door	Geground ongegrond of deels geground	Afgerond	Verbeter acties
KDV Michaël	Veiligheid	Ouder vind dat kind niet veilig is op de locatie	Ouder	Deels geground	Ja	Besproken met ouder/medewerkers. Ouder heeft opgezegd
BSO Spiegelweide	Verzorging	Kind niet ingesmeerd met zonnebrandcrème	Ouder		Ja	Besproken met ouder en medewerkers
KDV 't Mouwtje	Werkwijze	Te veel wisselende gezichten (PM-ers)	Ouder	Geground		Besproken met ouder
Tiens	Verzorging	Kind niet ingesmeerd met zonnebrandcrème	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met medewerkers, ouder gemaïld

Klachten Service Bureau

Personeel/ Administratie/Financiën	Categorie	Klacht	Ingediend door:	Geground ongegrond of deels geground	Afgerond	Verbeter acties
BSO Dynamo	Plaatsing	Na opheffen van locatie geen geschikt alternatief aangeboden	Verzorger	ongeground	Ja	Besproken met ouder
BSO de Talamander	betaling	doorbetaling van opvang tijdens vakantie	Ouder	Ongegrond	ja	Besproken met ouder
KDV De Woelwaters	tegoed uren	Het niet kunnen inzetten van het tegoed aan uren kinderopvang. En het laten vervallen	ouder			

		van het tegoed per 1-01-2021.				
KDV de Woelwaters en BSO 't Mouwtje	Plaatsing/betaling	doorbetaling van opvang tijdens vakantie	Ouder	ongegrond		
BSO Spiegelbeeld	Planning	Niet eens met planning tijdens Corona	Ouder	Ongegrond	Ja	Ouder gemaïld met antwoord op de klacht.

De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de ouder gebruikmaken van de externe klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen ook rechtstreeks naar een externe klachteninstantie gaan (Wet Kinderopvang). De SKBNM geeft uiteraard de voorkeur aan het gezamenlijk oplossen van geschillen in een interne klachtenprocedure om tot een oplossing te komen. Informatie over werkwijze en het indienen van een externe klacht is te vinden op de website van SKBNM.

Ouders en Oudercommissies van de SKBNM kunnen voor informatie en advies en voor het indienen van een klacht terecht bij een onafhankelijke partij: **Het Klachtenloket Kinderopvang** of de **Geschillencommissie Kinderopvang**. De ouder kan zich ook rechtstreeks tot de geschillencommissie wenden indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd om onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de SKBNM in te dienen. Ook als een intern ingediende klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Externe klachten in 2020

In **2020 is geen klacht** ingediend door ouders of een Oudercommissie van de SKBNM bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.

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

SKBNM: skbnm.nl/over-skbnm/klachtensuggesties/

Klachtenloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Geschillencommissie Kinderopvang: www.degeschillencommissie.nl