

Jaarverslag klant klachten 2022

Inleiding

In dit overzicht wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2022 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, Petra Urbanus. Zij bewaakt de afhandeling van een klacht of melding.

Interne klachten in 2022

De SKBNM bestaat uit 9 kinderdagverblijven (KDV), 17 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 van 2 scholen de tussenschoolse opvang administratie.

Ruim 2620 ouders en 3600 kinderen maken gebruik van de diensten van de SKBNM.

In totaal zijn er 8 klachten ingediend ten aanzien van gebeurtenissen op onze opvanglocaties en 7 klachten aangaande onze serviceverlening.

BSO/KDV/PSZ/ Tiens/	Categorie	Klacht	Ingediend door	Geground ongegrond of deels geground	Afgerond	Verbeter acties
BSO Mouwtje	Communicatie	Ouder is ontevreden over het aanmelden voor opvang tijdens vakantie en de communicatie hierover	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder
BSO de Kwartel	Verzorging	Ouder is ontevreden dat zijn kind met natte kleding is thuis gekomen	Ouder	Geground	Ja	Besproken met ouder, manager kinderopvang en medewerkers, werkwijze is aangepast
BSO Koningin Emma	Communicatie	Ouder is niet op de hoogte gesteld van uitstapje	Ouder	Geground	Ja	Besproken met ouder, werkwijze is aangepast
BSO Villa Zeezicht	Pedagogisch beleid	Ouder heeft bezwaar tegen de wijze waarop pedagogisch is gehandeld op de groep	Ouder	Ongegrond	Ja	Het pedagogisch handelen is besproken met ouder
BSO Koningin Emma	Inzet tegoeddagen	Ouder is wantrouwend richting het aanmeld systeem voor tegoeddagen	Ouder	Ongegrond	Ja	Kritische opmerking van ouder, besproken met ouder
BSO Spiegelbeeld	Vervoer	Ouder heeft aanpak van medewerker ten aanzien van vervoer bespreekbaar gemaakt	Ouder	Deels geground	Ja	Kritische opmerking van ouder, gesprek manager kinderopvang en medewerker
KDV Muiderking	Sluiting groepen	Ouder heeft zorgen over personeelsbezetting	Ouder	Ongegrond	Ja	Kritische opmerking van ouder, besproken met ouder
KDV Bommelburcht	coronamaatregel	Ouder is kritisch over te strak hanteren van de	Ouder	Geground	Ja	Kritische opmerking van ouder, beslissing is terug gedraaid

		(corona) beslisboom				
--	--	------------------------	--	--	--	--

Klachten Service Bureau

Personeel/ Administratie/Financiën	Categorie	Klacht	Ingediend door:	Gegronnd ongegrond of deels gegronnd	Afgerond	Verbeter acties
BSO de Meerpaal	Planning	Ouder is ontevreden over de plaatsingsstop bij de BSO	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder, ouder had nog geen contract gekregen voor de BSO en er waren geen toezeggingen gedaan
BSO de Meerpaal	Communicatie	Ouders is niet blij met de wijziging in contract en de communicatie hierover	Ouder	Gegronnd	Ja	Besproken met ouder en wijziging contract is later ingegaan
BSO Villa Zeezicht	Planning	Ouder uit zijn ongenoegen dat er geen automatische aanmelding is vanuit KDV voor de BSO	ouder	Ongegrond	Ja	Beproken met ouder
KDV Villa Zeezicht	Planning	Ouder uit zijn ongenoegen dat er geen automatische aanmelding is vanuit KDV voor de BSO	ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder
KDV Bommelburcht	Tegoed uren	Ouder is ontevreden over het niet kunnen inzetten van het tegoed aan uren kinderopvang	ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder
Service bureau	Tegoed uren	Ouder is ontevreden over het verschil in termijn van melden sluitingsdagen en aanmelden vakantiedagen	ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder
KDV Meerpaal	Planning	Ouder is ontevreden over de plaatsingstop en de communicatie.	ouder	Ongegrond	ja	Besproken met ouder

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 2022

In 2022 is één klacht ingediend door de ouder van de SKBNM bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De ouder is het niet eens met de factuur extra opvang wat niet betaald kon worden vanuit opvangtegoed (corona sluitingen) in 2022. De uitspraak geschillencommissie is dat deze klacht gegrond is en SKBNM de uren extra opvang niet mag factureren. Deze zijn gecrediteerd.

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

