

Jaarverslag klant klachten 2023

Inleiding

In dit overzicht wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2023 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. Ook 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 2023

De SKBNM bestaat uit 9 kinderdagverblijven (KDV), 15 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 de administratie van een tussenschoolse opvang.

Ruim 2400 ouders en 3700 kinderen maken gebruik van de diensten van de SKBNM.

In totaal zijn er 14 klachten ingediend ten aanzien van gebeurtenissen op onze opvanglocaties en 7 klachten over onze serviceverlening.

BSO/KDV/PSZ/ Tiens/	Categorie	Klacht	Ingediend door	Geground ongegrond of deels geground	Afgerond	Verbeter acties
BSO Muiderkring	Werkwijze	Familieid is ontevreden over de begeleiding bij pestgedrag	Familieid	Deels geground	Ja	Besproken met ouder en we werken samen met school aan het stoppen van het pestgedrag.
KDV Ravelijn	Buitenruimte	Inrichting buitenruimte	Ouder	Geground	Ja	Besproken met ouder en actie ondernomen om de buitenruimte aan te passen
KDV Ravelijn	Werkwijze	Ouder is ontevreden over afhandeling klacht	Ouder	Geground	Ja	Besproken met ouder en excuus aangeboden
BSO Spiegelbeeld	Beleid	Ouders is ontevreden dat het buitenhek niet gebruikt mag worden als toegangshek	Ouder	Deels geground	Ja	Besproken met ouder, eerste prioriteit is veiligheid kinderen
KDV Bommelburcht	Beleid	Ouder maakt zich zorgen over de groep na de herindeling	Ouder	Deels geground	Ja	Besproken met ouder. De medewerkers hebben meer begeleiding gekregen
BSO Michaël	Beleid	Ouders hebben een bezwaarbrief ingediend over de leeftijdsverlaging bij de herindeling groepen	Ouders	Deels geground	Ja	Er is een extra ouderavond belegd en de huidige ouders zijn niet verplicht over te stappen naar de vervolg locatie
BSO Muiderkring	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie van een medewerker	Ouder	Deels geground	Ja	Besproken met ouder en er is excuus aangeboden
BSO de Kwartel	Werkwijze	Buurtbewoner is ontevreden over parkeerplek SKBNM-bussen	Buurtbewoner	Ongegrond	Ja	Besproken met buurtbewoner, samen bekeken dat de huidige

						parkeerplaats de beste plek is
KDV Muiderking	Planning	Ouder is ontevreden over wisseling groep bij de herindeling van groepen	Ouder	Deels gegrond	Ja	Besproken met ouder en door een andere wisseling kan het kind op de eigen groep blijven
BSO de Kwartel	Werkwijze	Ouder is ontevreden over afhandeling klacht schade aan kleding.	Ouder	Gegrond	Ja	Besproken met ouder en kleding vergoed
BSO de Meerpaal	Beleid	Ouder is ontevreden over de leeftijdsverlaging bij de BSO-locatie	Ouder	Gegrond	Ja	Besproken met ouder, kind kan op de huidige locatie blijven
KDV Villa Zeezicht	Communicatie	Ouder is ontevreden over de wijze van communicatie aanvraag extra dagen en het besluit over het stoppen van de extra- en ruildagen	Ouder	Deels gegrond	Ja	Besproken met ouder
BSO Koningin Emma	Veiligheid	Ouder maakt zich zorgen over pedagogisch handelen medewerker	Ouder	Deels gegrond	Ja	Besproken met ouder
PSZ de Regenboog	Veiligheid	Ouder maakt zich zorgen over de begeleiding van het kind	Ouder	Deels gegrond	Ja	Kritische opmerking van ouder, besproken met ouder en medewerkers

Klachten Service Bureau

Personeel/ Administratie/ Financiën	Categorie	Klacht	Ingediend door:	Gegrond ongegrond of deels gegrond	Afgerond	Verbeter acties
BSO Muiderkring	Beleid	Ouder is ontevreden over het besluit dat SKBNM geen nieuwe contracten aangaat met de kinderen van de Jozefschool	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder. Kind wordt drie maanden ter overbrugging opgevangen op huidige locatie
BSO Talamander	Planning	Ouder is ontevreden over plaatsingsstop locatie	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder

BSO Talamander	Planning	Ouder is ontevreden over plaatsingsstop locatie	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder
Kindplanning	Werkwijze	Ouder is ontevreden over het vervallen van dagen vakantiecontract per 31/12	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder
BSO 't Mouwtje	Beleid	Ouder doet een verzoek voor de mogelijkheid van het afnemen van extra dagen	Ouder	Ongegrond	Ja	Besproken met ouder
KDV Bommelburcht	Beleid	Ouder is ontevreden over het minimumaantal opvangdagen per week voor kinderen jonger dan één jaar. En het missen van begrip situatie ouders.	Ouder	Ongegrond	Ja	Kritische opmerking van ouder, besproken met ouder
KDV Bommelburcht	Beleid	Ouder is ontevreden over het niet meer aanbieden van ruildagen	Ouder	Ongegrond	Ja	Kritische opmerking van ouder, 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 als 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 2023

In 2023 is geen klacht ingediend door ouders of een Oudercommissie van de SKBNM bij het Klachtenloket 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