

# **Openbaar jaarverslag klachten SKSG en SKSG Boegbeeld (Kdv en Bso) over 2018**

## **Inleiding**

SKSG biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van SKSG. Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft SKSG een klachtenprocedure. De procedure is op onze website [www.sksg.nl](http://www.sksg.nl) aanwezig en in de bijlage.

De klachtenprocedure (klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij SKSG) wordt onder de aandacht van ouders gebracht door een brief, die de ouder ontvangt na ondertekening van het plaatsingsovereenkomst. In de brief wordt verwezen naar algemene informatie met betrekking tot de opvang. Hierin is ook informatie over onze klachtenprocedure te vinden.

Jaarlijks maakt SKSG een klachtenverslag over de formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen door SKSG. De ouders worden in een nieuwsbrief gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat op de website van een locatie te vinden is.

Formele klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. SKSG is sinds 1 januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie zijn te vinden op de site [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Officiële klachten zijn schriftelijke klachten die bij de directie van SKSG zijn binnengekomen.

## **Klachten over 2018**

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2018 één formele klacht van ouders over SKSG ontvangen.

In deze periode zijn er vijftien officiële klachten betreffende het primaire proces binnengekomen bij de directie. De aard van de klachten was in dertien gevallen op de individuele klant van toepassing. Eén keer betrof het een heel kindercentrum en vijf keer betrof het een stafafdeling. Alle klachten zijn afgehandeld door de betreffende functionarissen en hebben geleid tot verbetering van de dienstverlening. Zestien ouders waren na de afhandeling van de klacht tevreden.

Bij SKSG Boegbeeld (Kdv en Bso) zijn in 2018 de volgende klachten door ouders ingediend:

Naam locatie	Aard van de klacht	Actie	Afhandeling van de klacht
SKSG Boegbeeld (Kdv)	<p>Niet naleven overeenkomst: In het kader van de IKK was SKSG voornemens om geen 0 jarigen meer op te vangen op SKSG Boegbeeld aangezien dit een erg kleine locatie is.</p> <p>Een ouder kon zich hierin niet vinden en heeft een klacht ingediend.</p> <p>OC heeft na OC vergadering ( 2-7-2018) nog vragen en heeft zorg geuit over het besluit.</p>	<p>Ondanks gesprekken met deze ouder door MKC/directeur Kinderopvang kon deze ouder zich niet vinden in de geboden oplossing van SKSG. Het aanbod was om opvang af te nemen bij SKSG Vuurtoren. Ook andere alternatieven werden afgewezen.</p> <p>Ouder heeft de klacht doorgezet naar de geschillencommissie.</p> <p>OC heeft uitgebreide aanvullende informatie gekregen en er is op 24/9 een gesprek geweest met MKC en Directeur Kinderopvang waarin de OC heeft gevraagd om alternatief (gastouderopvang ) voor 0-jarigen Boegbeeld te onderzoeken.</p>	<p>De geschillencommissie heeft de ouder in het gelijk gesteld en de opvang moet doorlopen op SKSG Boegbeeld. Hiermee is de ouder tevreden. Deze uitspraak wordt gerespecteerd door SKSG.</p> <p>Een andere ouder die wel gebruik gemaakt heeft van het aanbod voor opvang op een andere locatie heeft het aanbod gekregen terug te keren naar SKSG Boegbeeld. Deze ouder heeft graag gebruik gemaakt van het aanbod.</p> <p>Alternatief onderzocht, maar niet mogelijk. OC legt zich neer bij besluit.</p>

## **Bijlage 1: Klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij SKSG**

SKSG biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van SKSG. Toch is het mogelijk dat de opvang op een van kindcentra, bij een gastouder of een dienst van het Service Center niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft SKSG een klachtenprocedure. De procedure is op ieder kindcentrum, bij elke gastouder, op het Service Center en op onze website onder *Contact/ Klachtenprocedure* aanwezig. De procedure bestaat uit 4 stappen.

### **Opmerkingen van ouders**

Bij pedagogisch medewerkers, managers kindcentra, medewerkers gastouderbureau of medewerkers Service Center komen soms losse (wensen en) opmerkingen binnen met betrekking tot de opvang of dienstverlening. Wij noemen dit geen klachten, maar vinden het wel van belang om deze opmerkingen te registreren en als dat nodig is tot handelen te komen. Deze gegevens worden regelmatig gebundeld en geanalyseerd. We kijken naar trends op locatieniveau/afdelingsniveau en op SKSG niveau.

### **Stap 1 Klacht bespreekbaar maken**

Als u ergens\* ontevreden over bent of een klacht heeft, kunt u dit met de pedagogisch medewerker of medewerker van Service Centrum bespreken. Zij zullen proberen uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

### **Stap 2 Gesprek met leidinggevende**

Komt u er met betreffende (pedagogisch) medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot de manager kindcentrum. Voor zaken die het kindcentrum betreffen is de directeur Kinderopvang. Voor het Service Center kunt u terecht bij de direct leidinggevende.

### **Stap 3 – Interne klachtenregeling**

Is uw klacht na dit gesprek niet opgelost, dan kunt u een officiële klacht indienen, gebruik makend van ons *intern klachtenformulier*. Dit formulier gaat naar de directie van SKSG. Alleen **schriftelijke** klachten, gestuurd aan de directie, doorlopen onderstaande procedure. Deze eis komt vanuit landelijk opgestelde wet- en regelgeving.

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Tevens wordt hierin aangegeven hoe en binnen welke termijn (*uiterlijk 6 weken*) uw klacht wordt afgehandeld. Gedurende dit termijn houden wij u schriftelijk zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de afhandeling. SKSG stelt een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen, voorkomend uit het oordeel, zullen zijn gerealiseerd.

Om tot een oplossing van uw klacht en een verbetering van onze processen te komen, nemen wij zowel met u als met de betrokken medewerker(s) contact op. Het klachtenformulier vindt u op het kindcentrum, op het Service Centrum en op onze website onder *Contact/ Klachtenprocedure*.

*Het klachtenformulier en eventuele bijlagen stuurt u naar:*

[kwaliteit@sksg.nl](mailto:kwaliteit@sksg.nl)

#### **Stap 4 – Klachtloket Kinderopvang en de Geschillencommissie**

Wanneer u de interne klachtenprocedure doorlopen hebt de afhandeling van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing of uitkomst heeft geleid, kunt u zich richten tot het Klachtloket. Het

Klachtloket probeert via advies, bemiddeling of mediaton, samen met de ouder(commissie) en SKSG te komen tot een oplossing ([www.klachtloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtloket-kinderopvang.nl)).

Wanneer u deze stappen hebt doorlopen en niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen, kunt u zich tot de Geschillencommissie wenden.

U kunt zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SKSG indient.
- De klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
070-3105310 ( ma t/m vr 9.00 tot 17.00 )

Alle informatie over de Geschillencommissie is terug te vinden op de website;  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)