

Jaarverslag Klachten 2016

Stichting Wijzer in Opvang



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag Klachten 2016 van Wijzer in Opvang & Onderwijs.

Dit jaarverslag betreft de stichting Wijzer in Opvang.

Wijzer in Opvang is een kinderopvangaanbieder met kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, peuterspeelzalen en startgroepen in Vlaardingen en Maassluis. Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Wijzer in Opvang jaarlijks een verslag van de behandelde klachten. Het jaarverslag Klachten wordt intern besproken én met de Centrale Oudercommissie, het adviesorgaan van ouders. Tevens wordt het gezonden aan de GGD.

Iedere week krijgen gemiddeld 1000 kinderen van nul tot dertien jaar bij ons een uitdagend en afwisselend aanbod in een veilige en vertrouwde omgeving. Wijzer biedt een plek waar kinderen zich welkom voelen, waar een kind mag zijn wie hij is.

Onze pedagogisch medewerkers zijn professionals die het kind uitdagen, stimuleren en begeleiden op zijn ontdekkingstocht en in zijn ontwikkeling.


Wijzer in Opvang & Onderwijs heeft scholen en kindercentra in Vlaardingen en Maassluis. De scholen waarin een opvanglocatie is gevestigd worden samengevoegd tot een integraal kindcentrum (IKC). Hierdoor biedt Wijzer een doorlopende "leer" lijn vanuit één visie en één team.

In dit jaarverslag leest u welke klachten ouders over Wijzer in Opvang in 2016 hebben ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. De rapportage heeft betrekking op alle opvangvormen die Wijzer in 2016 aanbood. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klachtenregelingen van Wijzer in Opvang aan.

Met ingang van 1 januari 2016 is Wijzer in Opvang aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Tegelijkertijd is er een nieuw klachtenreglement opgesteld en in werking getreden.

Als bijlage treft u een schrijven van de Geschillencommissie betreffende het jaar 2016.



Alex Brobbel, College van Bestuur

1. Klachtenregelingen

Wijzer in Opvang verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0-13 jaar in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, startgroepen en buitenschoolse opvang. Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaat, krijgt de ouder/verzorger schriftelijke informatie en vindt er een intakegesprek op de locatie plaats, waarin met ouder/verzorger afspraken worden gemaakt. In dit verslag zullen we gebruik maken van de term ouder(s).

De wensen en behoeften van de ouder van het kind spelen een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Wijzer in Opvang wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Wij beschouwen iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming en een advies ter verbetering van de dienstverlening.

1.1 Waarom een klachtenprocedure?

Wijzer in Opvang zet alle mogelijkheden en middelen in om goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch zullen er ouders zijn die ten aanzien van de door ons geboden kinderopvang op- en aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben. Wijzer in Opvang heeft een interne klachtenprocedure en een signalering/ klachten formulier en hoopt door het gebruik ervan tekortkomingen, vragen en/of knelpunten in een vroeg stadium te ontvangen. Ouders krijgen te allen tijde binnen twee weken een reactie.

Door het gebruik van de interne regeling wil Wijzer in Opvang voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Hierdoor kan Wijzer in Opvang in een vroegtijdig stadium ingrijpen en tevreden klanten behouden.

Wijzer in Opvang geeft er de voorkeur aan om onvrede direct te bespreken en op te lossen tussen de betrokkenen. Bijvoorbeeld tussen de ouder en een pedagogisch medewerker of een medewerker van de afdeling plaatsing. Lukt dit niet, dan kan de ongewenste situatie tot een klacht leiden. Een klacht van een ouder is voor Wijzer een uiting van ongenoegen die de ouder of het kind heeft over de dienstverlening door een medewerker.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de plaatsing van een kind, over bejegening, over de overdracht van locaties of over het niet nakomen van gemaakte afspraken met ouders.

Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouders zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de klant is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van Wijzer in Opvang.

Een ouder beslist zelf of hij een klacht indient, hij bepaalt zelf de inhoud van de klacht en geeft aan of hij tevreden is over de afhandeling.

1.2 De interne klachtenregeling

Wijzer in Opvang heeft een procedure voor het omgaan met klachten. Nieuwe en toekomstige klanten worden via het informatieboekje, de website en het intakegesprek op de hoogte gesteld van de klachtenregeling.

Een klacht dient ten alle tijden door de ouder schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tussen de ouder en de betrokken medewerker(s), snel en correct tot beider tevredenheid wordt afgehandeld. Lukt dit niet dan kan de ouder de klacht schriftelijk neerleggen bij de locatiemanager of bijvoorbeeld in het geval van problemen rond een factuur bij de financieel controller.

Indien er geen oplossing naar tevredenheid is gevonden, kan de ouder de klacht schriftelijk richten aan het College van Bestuur. Wijzer vindt het belangrijk dat, in een gesprek die de ouder naar

aanleiding van een klacht heeft, voortdurend geprobeerd wordt een oplossing voor het probleem te vinden. Het vertrouwen van betrokken partijen in elkaar dient te worden hersteld. Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder én de dienstverlening aan de ouder nadelig mag beïnvloeden.

1.3 De externe klachtenregeling

Is een ouder niet tevreden over de oplossing die geboden is door Wijzer in Opvang, dan kan de ouder gebruik maken van de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Sinds 1 januari 2016 kunnen ouders die gebruik maken van dagopvang, buitenschoolse opvang of peuterspeelzaal, zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ook bij deze commissie moet de ouder een klacht schriftelijk indienen. Voordat de Geschillencommissie een klacht in behandeling neemt, wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij Wijzer in Opvang gemeld heeft.

1.4 Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

1.5 Bekendmaking bij ouders en diens adviesorganen

De klachtenregeling is tijdens vergaderingen met de (Centrale) Oudercommissie onder de aandacht gebracht. Daarnaast wordt aan iedere ouder bij de plaatsing van hun kind kenbaar gemaakt dat er klachtenregeling is.

Dit jaarverslag wordt naar alle adviesorganen ouders van Wijzer gestuurd en voor alle ouders beschikbaar gesteld via www.wijzer.nu

2. Klachten 2016 Stichting Wijzer in Opvang

2.1 Interne klachten 2016

Vanuit de interne klachtenregeling blijkt dat in 2016 vier klachten bij het College van Bestuur zijn voorgelegd en afgehandeld.

Vanuit de interne klachtenregeling komt over 2016 een aantal aandachtsgebieden naar voren. Er kunnen meer aandachtsgebieden dan klachten zijn, daar één klacht meerdere aandachtsgebieden kan bevatten. Tevens kunnen er meerdere ouders zijn met dezelfde klacht. De ongenoemens en de klachten van ouders binnen de locaties richten zich op:

1. Communicatie: Eén klacht had betrekking op het wijzigen van de Stamgroepen. Deze klacht is door het bestuur met de ouders en de oudercommissie besproken. De andere klacht had betrekking op het niet van te voren melden aan de ouders dat een pedagogisch medewerker vrij was. Deze klacht is door de directeur van het IKC en de locatiemanager met de ouders besproken.
2. Vakantieopvang: De klacht had betrekking op het invullen van het vakantie programma bij de BSO. De klacht is door het bestuur met de ouders, de pedagogisch medewerker en de locatiemanager besproken.
3. Continuïteit: Deze klacht had betrekking op het vertrek van een pedagogisch medewerker. Het bestuur heeft de situatie met de ouders besproken.

In alle gevallen is mondeling contact met de betreffende ouders geweest. In overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. De klachten konden op basis van de klachtenregeling naar tevredenheid worden afgehandeld.

2.2 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen 2016

In 2016 is geen gebruik gemaakt van de Geschillencommissie. Er zijn geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Conclusie

Wijzer in Opvang doet er alles aan om klachten te voorkomen. Indien ouders een klacht hebben, wordt er serieus naar gekeken en proberen we naar oplossingen te zoeken.

We beschouwen een klacht dan ook als een gratis advies. We brengen verbeteringen in onze dienstverlening aan opdat we tevreden ouders behouden.

Naar aanleiding van de klachten zijn er onduidelijkheden in de informatieverstrekking en communicatie aangepast.

Bijlage

Overzicht Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen 2016