

# KIND AAN HUIS OPENBAAR KLACHTEN JAARVERSLAG 2016

## 1. Klachtenreglement Gastouderbureau kind aan huis

Kind aan huis verzorgt professionele opvang aan huis voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Voordat de opvang van de kinderen van start gaat, vindt er een zorgvuldig bemiddelingstraject plaats met de manager van Kind aan huis (KAH), waarin de ouder(s)/verzorger(s)\* afspraken maken met de pedagogisch medewerker aan huis (= gastouder) worden gemaakt. De wensen en behoeften van de ouders van het kind spelen hierbij een belangrijke rol.

Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kan de bemiddeling anders gaan dan ouders verwachten of willen. Kind aan Huis wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Kind aan huis beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

### 1.1 Waarom een klachtenreglement?

Met het klachtenreglement bieden we een traject waarin, op zo objectief mogelijke wijze, de behoorlijkheid van gedragingen van (een medewerker van) Kind aan Huis waarover de klacht is ontvangen wordt beoordeeld, met als doel het naar ieders tevredenheid oplossen van klachten van individuele ouders en groepen ouders. Daarnaast biedt een klachtenregeling Kind aan huis mogelijkheden de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de over de wijze waarop een ouder bejegend wordt of over het niet nakomen van gemaakte afspraken met ouders.

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

### 1.2 Klachten bij Kind aan huis, hoe zit het ook alweer?

Bij Kind aan huis wordt een onderscheid gemaakt tussen een klacht als een uiting van ongenoegen en een officiële klacht. We maken dit onderscheid omdat ouders ons regelmatig terug gaven dat zij ons graag iets mee willen geven maar dit niet als klacht te willen formaliseren. Wij waarderen deze feedback omdat wij ons als organisatie graag verbeteren om de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

### *Suggestieformulier voor aandachtspunten*

Als ouders aandachtspunten voor ons hebben in de vorm van ideeën, tips of opmerkingen dan horen wij dat graag. Wij zien dit als verbeterpunten. Deze verbeterpunten kunnen ook worden doorgegeven via het suggestieformulier op de website van Kind aan huis.

### *Onze klachtenregeling in het kort*

- 1 De ouder bespreekt in eerste instantie de uiting van ongenoegen/klacht met degene over wie hij/zij een klacht heeft;
- 2 Indien de uiting van ongenoegen/klacht door de medewerker niet tot tevredenheid is opgelost, verwijst de medewerker de ouder naar de leidinggevende;
- 3 Indien de ouder ontevreden is over de afhandeling door de leidinggevende, kan de ouder schriftelijk een officiële klacht indienen bij de directie van Kind aan huis.
- 4 Verloopt dit niet naar wens, dan kunt u uw officiële klacht schriftelijk voorleggen aan de Raad van Toezicht van Stichting Bink en van SKBNM (Stichting Kinderopvang Bussum Naarden Muiden Muiderberg).

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **1.3 Het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie**

Geschillen tussen de ouder en Kind aan huis over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Kind aan huis te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de ouder als Kind aan huis aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De volledige tekst van de geschillenregeling is te vinden op de website van de Geschillencommissie Kinderopvang: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

Voordat ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie, adviseert de Geschillencommissie eerst het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kunt u ervoor kiezen uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Contactgegevens Geschillencommissie Kinderopvang  
Bordewijklaan 46  
Postbus 90 600  
2509 LP Den Haag  
Tel. 070 310 53 10

### **1.4 Geheimhouding**

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Kind aan huis gehandeld volgens het privacyreglement. 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

De klachten worden jaarlijks besproken met de Oudercommissie van Kind aan Huis. Dit klachtenverslag is voor alle ouders beschikbaar op onze website: [www.kindaanhuis.nl](http://www.kindaanhuis.nl).

## 2. Klachten 2016 gastouderbureau Kind aan huis

### 2.1 Externe klachten 2016

Er zijn in 2016 geen klachten ingediend bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Ook bij de Klachtenkamer Oudercommissies van de SKK zijn in 2016 geen klachten ingediend.

### 2.2 Interne klachten 2016

In totaal is er in 2016 1 officiële klacht ingediend en 2 uitingen van ongenoegen.

De officiële klacht was tweeledig en betrof ten eerste de proeftijd die in het contract van de ouders met de pedagogisch medewerker aan huis staat. Ouder was van mening dat een verlengde proeftijd was overeengekomen. Kind aan huis kan hier echter geen toezeggingen over doen. Wij treden niet in de verhouding tussen de ouders en de pedagogisch medewerker aan huis, wij hebben slechts een bemiddelende rol ten aanzien van het tot stand brengen van een arbeidsovereenkomst tussen de ouder en de pedagogisch medewerker aan huis. Ten tweede betrof de klacht het volgens de ouders niet voldoen aan de kwaliteitseisen van Kind aan huis door de pedagogisch medewerker. Wij herkennen ons niet in het feit dat de pedagogisch medewerker aan huis niet aan de kwaliteitseisen voldoet. Al onze pedagogisch medewerkers aan huis worden van te voren zorgvuldig gescreend door middel van een sollicitatiegesprek en een uitgebreide referentiecheck. Bovendien werken zij een dagdeel mee op een van onze kinderdagverblijven om te kunnen observeren of zij op een pedagogische, verantwoorde en veilige manier met de kinderen omgaan. Ten slotte moeten al onze pedagogisch medewerkers aan huis een geldige Verklaring Omtrent Gedrag aan ons overleggen. De betreffende pedagogisch medewerker aan huis heeft aan al deze eisen voldaan. Uit coulance is aan de ouders op zeer korte termijn vervangende opvang geboden. Tevens is de ouder niet gehouden aan de geldende opzegtermijn.

De beide uitingen van ongenoegen zijn na overleg met de betrokkenen en waar nodig na aanvullend onderzoek of aanpassingen van onze werkwijze, naar tevredenheid opgelost.