

Brood & Spelen

Voel je thuis



Openbaar klachtenverslag 2014

Rubenslaan 18
3925 VB Scherpenzeel
T 033 258 86 84
E info@broodspelen.nl
I www.broodspelen.nl





1. Voorwoord

Kwaliteit staat bij Brood & Spelen hoog in het vaandel. Dit kwaliteitsgevoel wordt in belangrijke mate bepaald door de tevredenheid van onze klanten; de kinderen voor wie wij opvang verzorgen en hun ouders/verzorgers. Wij doen ons best om de kwaliteit te waarborgen. Maar kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets mis gaan. Wij beseffen ons dan ook dat er altijd wat kan gebeuren. Om de kwaliteit van onze dienstverlening nu en in de toekomst verder te kunnen verbeteren, is er bij Brood & Spelen een klachtenregeling.

Brood & Spelen kinderopvang is verplicht volgens de wet Kinderopvang om ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die zijn gemeld en behandeld. In dit document worden zowel de klachten van ouders, de externe klachtencommissie en de oudercommissie van Brood & Spelen kinderopvang BV beschreven. De tussenschoolse opvang is hierbij buiten beschouwing gelaten. Dit openbare klachtenverslag is gebaseerd op de huidige klachtenregeling. De klachtenregeling zal in het kader van Nieuw Toezicht 1 januari 2016 herschreven worden.

Onder een klacht verstaan we iedere als klacht aangeduide mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een ouder/verzorger over de werkwijze van Brood & Spelen. Het is ook mogelijk om verbeterpunten aan te geven. Deze zijn in dit verslag niet opgenomen.

2. Ontwikkelingen 2014

Brood & Spelen kinderopvang is een organisatie die voortkomt uit de volgende organisaties, Brood&Spelen, Nokik, Estro, IJsterk en Blokkendoos. Op 1 januari 2014 bestond Brood & Spelen uit 12 locaties waarvan 2 combinatie locaties van kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang. Op 1 juli 2014 heeft Brood & Spelen kindcentrum de Blokkendoos vanuit een faillissement overgenomen. In diezelfde periode zijn er ook 4 locaties van Estro vanuit faillissement overgenomen. Medio 2014 zijn alle locaties overgegaan naar een nieuw software systeem, Kidsvision. 1 september 2014 zijn er 12 locaties van IJsterk bijgekomen. Gesteld kan worden dat dit veel ontwikkelingen in een korte periode zijn geweest. De administratieve onrust die ontstaan is met de komst van de nieuwe software is op dit moment grotendeels opgelost maar de ontstane onrust is terug te zien in het verslag van het afgelopen jaar in het aantal klachten over planning en administratie. Na de diverse overnames van het afgelopen jaar ligt de focus nu op de ontwikkeling van het kwaliteitshandboek zodat de kwaliteit van de opvang die Brood & Spelen aanbiedt gewaarborgd is.

Op dit moment bestaat Brood & Spelen kinderopvang uit 29 locaties, waarvan 4 kinderdagverblijf locaties.

3. Beknopte beschrijving van de regeling

Ouders kunnen op 3 manieren hun klacht of ongenoegen kenbaar maken. Dit kan via de interne klachtenprocedure, de externe klachtenprocedure of via de oudercommissie.

3.1 Interne klachtenprocedure

Ouders/verzorgers kunnen ten allen tijde gebruik maken van de interne klachtenprocedure. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kan deze besproken worden met de pedagogisch medewerker, locatiecoördinator of clustermanager. Ouders kunnen hun ongenoegens of klachten ook direct schriftelijk kenbaar maken door middel van het invullen van het klachtenformulier of door het sturen van een mail naar klacht@broodspelen.nl. Er kan ook gemaild worden om iets onder de aandacht te brengen waarna vervolgens gezamenlijk het formulier kan worden ingevuld.



De volgende stappen zullen genomen worden nadat een klacht is gemeld bij Brood & Spelen.

- Na ontvangst van de klacht bevestigt de klachtbehandelaar binnen 24 uur de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- Binnen twee weken nadat de klacht is ingediend wordt door de klachtbehandelaar een besluit genomen over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te treffen maatregelen/aanpassingen. De ouder en de direct betrokken medewerker worden daarover geïnformeerd door de klachtbehandelaar.
- Om een besluit te kunnen nemen verzamelt de klachtbehandelaar alle benodigde informatie voor de beoordeling van de klacht. Hierbij zal altijd een gesprek met de ouder/verzorger plaatsvinden. Indien nodig kan de klachtbehandelaar aanvullende informatie van derden opvragen.
- De klachtbehandelaar biedt in elk geval de mogelijkheid tussen een bemiddelend gesprek tussen de ouder en de eventueel betrokken medewerker aan. De klachtbehandelaar zal bij dit gesprek aanwezig zijn. Voorafgaand aan dit gesprek wordt de betrokken medewerker door de klachtbehandelaar geïnformeerd over de door de ouder verstrekte informatie.
- Verloopt het bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen en/of is in onderling overleg op andere wijze de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten. Indien nodig wordt aan de klant excuses voor de gang van zaken aangeboden
- Een klacht wordt afgehandeld door de uitkomst en de eventueel te nemen of genomen maatregelen of acties schriftelijk te communiceren richting ouder/verzorger en de betrokken locatie. Indien nodig of gewenst kan dit mondeling worden toegelicht. Deze informatie wordt opgenomen in het jaarverslag.
- Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop de klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht alsnog voorgelegd worden aan de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

3.2 externe klachtenprocedure

Ouders kunnen er voor kiezen om direct hun klacht of in tweede instantie te melden via de externe klachtenprocedure. Als zij hiervoor kiezen wordt de klacht gemeld bij de onafhankelijke landelijke klachtencommissie: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) www.klachtkinderopvang.nl. Brood & Spelen geeft er de voorkeur aan dat ouders eerst hun klacht via de interne procedure kenbaar maken.

3.3 Oudercommissie

Ouders kunnen er ook voor kiezen om hun klacht via de oudercommissie van hun locatie kenbaar te maken. Hierbij gaat het veelal om klachten die mogelijk ook relevant zijn voor andere ouders. De oudercommissie kan na ontvangst van de klacht kijken naar de aanleiding van de klacht en het beleid van Brood & Spelen.

4. Wijze waarop Brood & Spelen de klachtenregeling onder de aandacht brengt

Ouders/verzorgers ontvangen bij de intake informatie over de klachtenregeling. Deze informatie is ook beschikbaar via de website van Brood & Spelen. Medewerkers van Brood & Spelen zijn op de hoogte van de klachtenregeling. Deze kennis wordt up to date gehouden via vergaderingen op de locatie van de locatiecoördinatoren en via het clustermanagersoverleg. Dit klachtenverslag zal in beide vergaderingen in juni worden besproken.



5. De samenstelling van de klachtencommissie

Een interne klachtencommissie wordt ingesteld afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. De manager Kinderopvang is bij de afhandeling van elke klacht betrokken. Daarnaast kan de klacht besproken worden met

- de direct betrokken medewerker van Brood & Spelen als de klacht gaat over een gebeurtenis op een locatie.
- de direct betrokken medewerker op het hoofdkantoor als de klacht gaat over bejegening, facturering, wachtlijstbeheer of plaatsingen.
- de leidinggevende van de direct betrokken medewerker op het kindercentrum of hoofdkantoor bij onvrede over de afhandeling van de klacht door de betrokken medewerker.

Zoals eerder genoemd is Brood & Spelen kinderopvang aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Dit is een onafhankelijke instelling waar ouders terecht kunnen met vragen en klachten. De SKK geeft advies en maakt duidelijk welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

5.1. Wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

Vanuit de interne klachtenregeling zijn er 16 klachten geregistreerd en afgehandeld. Deze klachten zijn als volgt onder te verdelen.

Planning en administratie, totaal 14 klachten

Pedagogisch beleid, totaal 2 klachten

	Aard van de klacht	Aantal	locatie
Administratie en Planning	Onjuiste incasso, onduidelijkheid facturatie	8	Hoofdkantoor Diemen
Administratie en Planning	Herhaald verkeerd aanpassen van contracten in combinatie met een lange wachttijd	2	Hoofdkantoor Diemen
Administratie en Planning	Afhandeling borg	2	Hoofdkantoor Diemen
Administratie en Planning	Onduidelijkheid pakketten	1	Hoofdkantoor Diemen
Administratie en Planning	Communicatie inzake wijzigingen	1	Hoofdkantoor Diemen
Pedagogisch beleid	Frequentie en duur van het buitenspelen	1	Rotterdam
Pedagogisch beleid	Geschiktheid opvangruimte BSO en wisseling locatie bij doorstroming naar een andere groep	1	Rotterdam

Het merendeel van de klachten hebben betrekking op de administratieve verwerking van een plaatsing. Dit heeft voornamelijk te maken met de overgang naar een nieuw software systeem Kidsvision. Alle klachten zijn besproken met ouders en vervolgens opgepakt en afgehandeld. Waar



nodig zijn excuses aangeboden. Er zijn bloemen verzonden naar ouders waar herhaaldelijk dezelfde fout is gemaakt. Ook zijn in een aantal gevallen persoonlijke gesprekken gevoerd.

Twee klachten hebben betrekking op het pedagogisch beleid. Eén klacht had betrekking op de frequentie en de duur van het buitenspelen op een van de BSO locaties van Brood & Spelen. Deze klacht is met de ouder besproken en naar aanleiding hiervan heeft er een gesprek plaatsgevonden met de pedagogisch medewerkers waarna afspraken zijn gemaakt over het buitenspelen. Er wordt altijd buiten gespeeld bij goed tot redelijk weer.

Een andere ouder heeft aangegeven de ruimte van de BSO niet geschikt te vinden voor de opvang van haar kind. Bij de doorstroming naar een andere groep als kinderen 8 jaar worden wordt er op deze locatie gewisseld van groep. Deze ouder vond dat onwenselijk. Dit is met de ouder besproken waarna zij vervolgens de keuze heeft gemaakt om haar kind van de BSO af te halen. Brood & Spelen betreurt dit.

Vanuit de oudercommissies van de locaties van Brood & Spelen zijn er geen klachten ontvangen.

Vanuit de externe klachtenregeling zijn geen klachten ontvangen. Hiervan is een klachtenvrijbrief ontvangen van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Deze klachtenvrijbrief is bij dit klachtenverslag gevoegd.

6. De strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie

Het verbeteren van onze service en dienstverlening heeft voor Brood & Spelen een zeer hoge prioriteit. Voor 2015 zijn de volgende aandachts- en verbeterpunten opgesteld

- Het verstrekken van heldere en duidelijke informatie aan ouders over ontwikkelingen binnen Brood & Spelen. Met name bij faillissement- en overnametrajecten.
- Het verbeteren van de administratieve diensten en klantgerichtheid op het hoofdkantoor.
- Meer direct persoonlijk contact in plaats van contact per e-mail.



7. bijlage

Brood & Spelen Kinderopvang BV
Mevr. I. Broijl
Willem Fenengastraat 4B
1096 BN AMSTERDAM

Ons kenmerk: R3762.AN.14330

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3762
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Broijl,

De sKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website www.klachtkinderopvang.nl of deze overnemen.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat,

voorzitter