



Brood & Spelen
www.broodspelen.nl

Klachtenverslag

2017

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Ontwikkelingen 2017	3
3. Beknopte beschrijving van de procedure	4
3.2 Interne klachtenprocedure	4
3.3 Externe klachtenprocedure	5
3.4 Oudercommissie	5
3.5 Wijze waarop Brood & Spelen de klachtenprocedure onder de aandacht brengt	5
4. Verslag jaar 2017	6
4.1 Gemelde klachten en genomen maatregelen 2016	6
4.2 Klachten vanuit de oudercommissie	7
4.3 Klachten vanuit de externe klachtencommissie	7
5. Aandachts- en verbeterpunten volgend jaar	7



1. Voorwoord

Kwaliteit staat bij Brood & Spelen Kinderopvang hoog in het vaandel. De kwaliteit wordt beoordeeld door onze interne en externe klant. We doen ons best om de kwaliteit te waarborgen, maar kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets mis gaan. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te monitoren en deze nu en in de toekomst verder te kunnen verbeteren, heeft Brood & Spelen Kinderopvang een klachtenprocedure opgesteld.

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 oudercommissies van Brood & Spelen Kinderopvang B.V. beschreven. De tussenschoolse opvang behoort niet tot de kinderopvang Bv's en klachten hiervan zijn niet opgenomen in dit verslag.

Dit openbare klachtenverslag is gebaseerd op de klachtenprocedure van 2017. Het klachtenverslag wordt gestuurd aan alle ouders, oudercommissies en partijen die belast zijn met het toezicht op de kinderopvang/gemeenten.

Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een ouder/verzorger over de werkwijze, dienstverlening of pedagogisch handelen door (een medewerker van) Brood & Spelen. Verbeterpunten (i.t.t. klachten) die zijn aangegeven door in- en externe klanten zijn niet in dit verslag meegenomen.

Wij zien feedback, opmerkingen en klachten van ouders als een kans om onze dienstverlening te verbeteren en nog beter aan te passen aan de wensen van onze klanten.

2. Ontwikkelingen 2017

In 2017 zijn een aantal locaties over gegaan naar een andere kinderopvangorganisatie. Brood & Spelen Kinderopvang bestaat nu nog uit de volgende locaties:

- Beverwijk: BSO het Kompas, BSO de Duinhut en KDV de Giraf
- Ermelo: BSO Beatrix
- Mijdrecht: BSO Banjerland
- Oudenbosch: BSO de Klinkert
- Rotterdam: BSO CSV en BSO het Avontuur
- Utrecht: Sport BSO's Fletiomare, de Meern, Rivierwijkers en de Meeuw

Op basis van de verbeterpunten die in 2016 zijn vastgesteld zijn we aan de slag gegaan:

Eind 2016 en begin 2017 hebben de locatie coördinatoren de TINK-training (Taal- en Interactievaardigheden) gevolgd. Vervolgens zijn via de locatie coördinatoren met behulp van het e-learning platform De kinderopvangacademie de vaardigheden uitgerold onder de pedagogisch medewerkers. Zo ontstaat een inhoudelijke pedagogische verdieping. Tevens is er een studiedag geweest waarin diverse relevante workshops werden gegeven, zoals pedagogische workshops. Daarnaast werden er workshops gegeven over visie van de organisatie en haar mensen. Ook een stuk teambuilding kwam aan bod. In 2017 zijn er met alle geïnteresseerde oudercommissieleden en ouders bijeenkomsten geweest om de tarieven 2018 vast te stellen.



3. Beknopte beschrijving van de procedure

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

Per 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang aangepast met het wetsvoorstel Wet Versterking Positie Ouders. De belangrijkste wijzigingen betreffen de melding die nu eerst intern gedaan moet worden en dan pas extern (met uitzondering van noodsituaties en oudercommissies) en de aansluiting bij de Geschillencommissie in plaats van de SKK. Brood & Spelen Kinderopvang is per 1 januari 2016 aangemeld bij de Geschillencommissie. Onze klachtenprocedure is aangepast en terug te vinden op onze website.

3.2 Interne klachtenprocedure

Ouders/verzorgers dienen hun klacht altijd eerst intern neer te leggen. Dat kan door een klacht te uiten bij de pedagogisch medewerker of de locatie coördinator van de locatie. Deze zullen samen met de ouder een klachtenformulier invullen en de klacht proberen op te lossen. Vaak biedt een open gesprek al een oplossing. Afhankelijk van de aard van het probleem 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.

Een andere manier om een klacht in te dienen is via de mail: klacht@broodspelen.nl. De Manager Kinderopvang beheert deze klachtenmailbox.

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

- Na ontvangst van de klacht bevestigt de klachtbehandelaar binnen 48 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. Een gesprek met de ouder/verzorger zal in ieder geval plaatsvinden. Indien nodig kan de klachtbehandelaar aanvullende informatie van derden opvragen.
- De klachtbehandelaar biedt in elk geval de mogelijkheid aan tot een bemiddelend gesprek tussen de ouder en de eventueel betrokken medewerker. De klachtbehandelaar kan 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. In deze uitkomst zijn concrete termijnen opgenomen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Indien nodig of gewenst kan de uitkomst mondeling worden toegelicht.
- Als een ouder niet tevreden is over de wijze of de tijd waarbinnen de klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

3.3 Externe klachtenprocedure

Indien het ons niet is gelukt om binnen zes weken een bevredigende afhandeling dan wel een oplossing te vinden voor de klacht, kunnen ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders ook een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen indienen, indien redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat zij eerst hun klacht bij Brood & Spelen neerleggen. Dit kan bijvoorbeeld bij noodsituaties zijn of wanneer het klachten van intimidatie betreft en ouders bang zijn voor repercussies. De Geschillencommissie beoordeelt in zo'n geval of het terecht is dat ouders de eerste stap van melden bij de organisatie hebben overgeslagen.

De Geschillencommissie moet binnen zes maanden uitspraak doen. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor alle partijen. De Geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

3.4 Oudercommissie

Wanneer oudercommissies een klacht hebben over toepassing van het adviesrecht kunnen zij dit direct melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie beoordeelt in deze gevallen alleen of Brood & Spelen in redelijkheid heeft gehandeld.

3.5 Wijze waarop Brood & Spelen de klachtenprocedure onder de aandacht brengt

Ouders/verzorgers worden bij de intake op de hoogte gebracht van onze klachtenprocedure. De informatie is ook te lezen op de website van Brood & Spelen. Medewerkers van Brood & Spelen zijn bekend met de klachtenprocedure. Deze kennis wordt up-to-date gehouden via vergaderingen op de locatie en via gezamenlijk overleg met de locatie coördinatoren. Dit klachtenverslag zal in juni 2018 in het locatie coördinatoren overleg worden besproken.



4. Verslag jaar 2017

4.1 Gemelde klachten en genomen maatregelen 2017

Vanuit de interne klachtenprocedure zijn acht klachten geregistreerd en afgehandeld. Deze klachten zijn als volgt onder te verdelen:

- Administratie: 2
- Communicatie: 3
- Facilitair: 1
- Pedagogische uitvoering: 2

Alle klachten zijn grondig onderzocht en met ouders en betrokken medewerkers besproken. Naar aanleiding hiervan zijn maatregelen getroffen ter verbetering of om herhaling te voorkomen.

Thema	Aard van de klacht	Aantal	Locatie	Maatregelen
Administratie	Afhandeling eindafrekening	1	BSO het Kompas	Ouder wilde geen maand opzegtermijn in acht nemen omdat kinderen eerder waren gestopt. De opzegtermijn is wettelijk vastgesteld waardoor Brood & Spelen in haar recht stond.
Communicatie	Informatiepakket en contact	1	KDV Giraf	Ouder wilde informatiepakket opvragen via de website. Deze info is niet beschikbaar. Ouder hierover geïnformeerd. Info op website aangepast. Daarnaast lukte het niet om contact te krijgen met de locatie. Contact gelegd vanuit de locatie met ouder.
Pedagogische uitvoering	Meldcode kindermishandeling	1	KDV Giraf	Ouder heeft opgezegd en klacht ingediend n.a.v. het inwerking zetten van de meldcode kindermishandeling en daar op volgende uithuisplaatsing kind. Contract is per direct stopgezet.

Communicatie	Contact met de locatie	1	BSO Fletiomare	Het lukt niet om contact te krijgen met de locatie om kind in te schrijven. Er is vanuit de locatie contact met ouder opgenomen.
Facilitair	Bel werkt niet	1	BSO het Kompas	Bel is nagekeken en werkt weer naar behoren.
Administratie	Eindafrekening na opzegging. Geen reactie op mail.	1	BSO het Avontuur	Er is laat gereageerd op mail van ouder. De afrekening was niet correct. Hiervoor is excuus gemaakt en het is opgelost.
Pedagogische uitvoering	Bezetting	1	KDV de Giraf	Ouder dacht dat de personele bezetting te laag was omdat PM-er het druk had vroeg in de ochtend. Er waren genoeg mensen en PM-er heeft uitgelegd dat er verschillende starttijden zijn. De BKR werd niet overschreden.
Communicatie	App werkt niet naar behoren	1	KDV de Giraf	Probleem is opgelost.

4.2 Klachten vanuit de oudercommissie

Vanuit de oudercommissies van de locaties van Brood & Spelen hebben we geen klacht ontvangen in 2017.

4.3 Klachten vanuit de externe klachtencommissie

Vanuit de externe klachtencommissie hebben we geen klacht ontvangen in 2017.

5. Aandachts- en verbeterpunten 2018

De klachten uit 2017 zijn niet echt te herleiden tot een structurele problematiek. Wel kunnen we concluderen dat we input nodig hebben voor verdere verbetering. Dit kunnen we bereiken met een klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Dit zal in de tweede helft van 2018 opgepakt worden.