



**Brood & Spelen**  
[www.broodspelen.nl](http://www.broodspelen.nl)

# Klachtenverslag

## 2015

## 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. Wij beseffen ons dat er altijd iets kan gebeuren. 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.

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 B.V. beschreven. De tussenschoolse opvang is buiten beschouwing gelaten. Dit openbare klachtenverslag is gebaseerd op de klachtenprocedure van 2015.

Het klachtenverslag wordt gestuurd aan alle ouders, oudercommissies en partijen die belast zijn met het toezicht op de kinderopvang bij 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 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 2015

In 2015 heeft Brood & Spelen opnieuw geïnvesteerd in de kwaliteit van de dienstverlening en met name in de integratie van de vijf overgenomen organisaties tot de nieuwe Brood & Spelen organisatie. Wij hebben onze administratieve organisatie verder op orde gebracht na de overgang naar het nieuwe software-planningssysteem. Zo kunnen wij ouders tijdig en juist informeren en vragen sneller beantwoorden. Eind 2015 zijn we gestart met een medewerkerstevredenheidsonderzoek, dat gevolgd wordt door een klanttevredenheidsonderzoek medio 2016.

We zijn in 2015 van start gegaan met het opzetten van een nieuw kwaliteitshandboek. Zo weten medewerkers precies wat de eisen zijn vanuit de wet- en regelgeving en hoe ze moeten handelen in bepaalde situaties. Door een meer uniforme werkwijze op onderdelen kan de kwaliteit beter gevolgd en geborgd worden.

Naast kwaliteitsverbetering en -borging is ook hard gewerkt aan kostenbeheersing. Het aantal kinderen nam tot medio 2015 verder af. De jaarlijkse daling in de zomerperiode was dit keer groot in onze organisatie. We werden genoodzaakt kritisch te kijken naar het aantal medewerkers in onze organisatie en naar de verdeling van de personeelsleden over de locaties en de functies. We hebben dit met de pedagogisch medewerkers kunnen oplossen met herverdeling, natuurlijk verloop, loopbaangesprekken en -planning en zonder gedwongen ontslagen.

Vanwege de focus op de kwaliteitsverbetering en kostenbeheersing is de keuze gemaakt eind 2015 te reorganiseren. De functie van clustermanager is komen te vervallen. Daarvoor in de plaats zijn twee auditoren/ pedagogische coaches aangesteld om de naleving van protocollen te borgen en de locaties vooral op pedagogisch gebied te ondersteunen.

Op dit moment bestaat Brood & Spelen kinderopvang uit 31 locaties, waarvan 4 kinderdagverblijf locaties. Afgelopen jaar zijn wederom locaties geopend (bijv. BSO de Palm, BSO 't Avontuur en BSO's in Oudenbosch) en gesloten (o.a. BSO Jan Ligthart en BSO Olympia).



### 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.

#### 3.1 Interne klachtenprocedure

Ouders/verzorgers kunnen te allen tijde gebruik maken van de interne en externe klachtenprocedure. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kan deze besproken worden met de pedagogisch medewerker, locatiecoördinator of voorheen de clustermanager. Ouders kunnen hun ongenoegens of klachten ook direct schriftelijk kenbaar maken door middel van het invullen van het klachtenformulier. Dit formulier kan gemaïld worden naar [klacht@broodspelen.nl](mailto:klacht@broodspelen.nl) of ter plaatse ingevuld worden op de locatie. Ook via de mail naar de afdeling planning kan ongenoegen onder de aandacht worden gebracht, waarna vervolgens de klacht wordt doorgezet naar de klachtenmailbox.

De volgende stappen worden genomen, 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 voor een - bemiddelend- gesprek. De klachtbehandelaar zal bij dit gesprek aanwezig zijn. Voorafgaand aan dit gesprek wordt de eventuele 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. Dit binnen het vastgestelde tijdsplan. 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 konden in 2015 ervoor kiezen om direct of in tweede instantie hun klacht te melden via de externe klachtenprocedure. Als zij hiervoor hadden gekozen werd de klacht gemeld bij de onafhankelijke landelijke klachtencommissie waarbij Brood & Spelen was aangesloten: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) [www.klachtkinderopvang.nl](http://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 ook ervoor kiezen om hun klacht bij de oudercommissie van hun locatie kenbaar te maken. Hierbij gaat het 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.



### **3.4 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 in het locatie coördinatoren overleg worden besproken.

### **3.5 De klachtencommissie**

Een interne klachtencommissie wordt ingesteld afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. De Manager Kinderopvang is nauw betrokken bij de melding en afhandeling van iedere klacht. 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 drie deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhangelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

## **4. Verslag jaar 2015.**

### **4.1 Gemelde klachten en genomen maatregelen 2015**

Vanuit de interne klachtenprocedure zijn 21 klachten geregistreerd en afgehandeld. Deze klachten zijn als volgt onder te verdelen:

- Administratie, 11 klachten
- Communicatie en plaatsing, 2 klachten
- Facilitair, 1 klacht
- Ouderinspraak, 1 klacht
- Pedagogische uitvoering, 6 klachten

Het merendeel van de klachten hebben betrekking op de administratie. Alle klachten zijn besproken met ouders en vervolgens opgepakt en afgehandeld. Waar nodig zijn excuses aangeboden. Er zijn bloemen verzonden naar ouders waar incassoproblemen bij herhaling zijn geconstateerd.

Per 1 maart 2016 is de incassoprocedure aangepast ter verbetering van onze dienstverlening. Een aantal klachten hebben betrekking op de pedagogische uitvoering. 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
Ouderinspraak	Tariefsverhoging; termijn reactie	1	Hoofdkantoor	Adviesaanvraag wordt in 2016 eerder opgestart
Administratie	Onjuiste incasso, onduidelijkheid facturatie	7	Hoofdkantoor	Nieuwe procedure. Aangescherpt en beschreven in het kwaliteitshandboek.
Administratie	Onduidelijkheid dienstverlening/product	2	Hoofdkantoor	Uitleg gegeven
Administratie	Werking ouderportaal	1	Hoofdkantoor	Uitleg gegeven
Administratie	Contractuele afhandeling	1	Hoofdkantoor	Uitleg gegeven en in overleg besproken.
Communicatie en plaatsing	Communicatie rondom sluiting en verhuizing andere locatie	2	Hoofdkantoor	Tijdig communiceren blijft voortdurend een aandachtspunt.
Pedagogisch uitvoering	Frequentie van het buitenspelen	1	Beverwijk	Met locatie besproken, in teamoverleg besproken en aandachtspunt op de woensdag.
Pedagogisch uitvoering	Omgang met kinderen met opvallend gedrag en de groepsdynamica daaromheen	1	Mijdrecht	Besproken met ouders, school en IB-er, Aanstelling nieuwe pedagogisch medewerker.
Pedagogisch uitvoering	Ontevreden m.b.t. lichamelijke verzorging/verschoning (rode billen)	1	Beverwijk	Ouder had al opgezegd en gaf dit achteraf aan. Locatie heeft de kwaliteit van babydoekjes, luiers en wasmiddel onderzocht op allergenen.
Pedagogisch uitvoering	Communicatie rondom uitstapje en invulling studiedag	1	Amsterdam	Ouder was het oneens met de activiteiten- invulling van de dag; klacht is ongegrond verklaard.
Pedagogisch uitvoering	Veiligheid en toezicht n.a.v. een ongeval bij brandtrap	1	Amsterdam	Trapleuning, traphekje en gedragsregels aangepast.
Facilitair	Wateroverlast buitenruimte i.v.m. gemeentewerk	1	Utrecht	Loodgieter ingeschakeld.
Pedagogisch uitvoering	Personele verandering/wisseling	1	Diemen	Gesprek gevoerd, teamoverleg en aangepast rooster met meer continuïteit.



#### **4.2 Klachten vanuit de oudercommissie**

Vanuit de oudercommissie van de locaties van Brood & Spelen hebben we één klacht ontvangen in 2015. Deze is in tweede instantie in behandeling genomen door de directie. Ouders en oudercommissie van deze locatie zijn uitgenodigd voor een gesprek. Hier zijn zij, zonder opgave van reden, niet op in gegaan. Hiermee beschouwen wij de klacht als afgehandeld.

#### **4.3 Klachten vanuit de externe klachtencommissie**

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

#### **5. De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie**

Het verbeteren van de service en dienstverlening heeft voor ons een zeer hoge prioriteit.

Voor 2016 zijn de volgende aandachts- en verbeterpunten opgesteld

- Het verstrekken van heldere en tijdige informatie aan ouders over ontwikkelingen binnen Brood & Spelen. Met name bij faillissement- en overnametrajecten.
- Het verbeteren van de administratieve diensten en klantgerichtheid van het ondersteunend kantoor, bijvoorbeeld middels een aangepaste incassoprocedure, betere kennis van de software etc.
- Direct, persoonlijk contact in plaats van contact per e-mail.
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) in 2016, zodat we nog meer inzicht krijgen in de kwaliteit van onze dienstverlening (juni 2016).

#### **6. Nieuwe klachtenprocedure per 1 januari 2016**

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 voor noodsituaties en voor oudercommissies) en de aansluiting bij de Geschillencommissie i.p.v. de SKK.

Ouders melden de klacht eerst bij de kinderopvangorganisatie. Indien het niet is gelukt om binnen zes weken een bevredigende afhandeling te vinden voor de klacht, kunnen ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Per 1 januari 2016 dient iedere kinderopvangorganisatie hier te zijn geregistreerd. Voorheen was dit de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). In uitzondering hierop 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 bijvoorbeeld 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.

Brood & Spelen Kinderopvang is per 1 januari 2016 aangemeld bij de Geschillencommissie. Onze klachtenprocedure is aangepast en terug te vinden op onze website.



Brood & Spelen Kinderopvang BV  
Mevr. I. Broijl  
Rode Kruislaan 1260  
1111 XB DIEMEN

Ons kenmerk: R3762.XX.16165

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3762  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Broijl,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : [www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat,



voorzitter



Brood & Spelen Kinderopvang BV  
t.a.v. Mevr. I. Broijl  
Rode Kruislaan 1260  
1111 XB DIEMEN

Ons kenmerk: R3762.AN.16247

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3762  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Broijl,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : [www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat,



voorzitter

