



klachtenloket
KINDEROPVANG



Jaarverslag 2016

klachtenloket
KINDEROPVANG



Jaarverslag 2016

Voor
woord »

Over ons
Wat we
doen »

Praktijk
Ouder
aan het
woord »

Klant
tevreden-
heid »

Contact »

Over ons
Wie we
zijn »

Samen
werking »

Cijfers
Aantal
klachten
2016 »

Praktijk
Mediator
aan het
woord »

Veel-
gestelde
vragen »

Toekomst
wetten en
regels »

Over ons
Hoe we
werken »

Cijfers
Klachten
naar onder-
werp »

Goed
om te
weten »

Cijfers
Klachten
naar
soort »

» Voorwoord

[↑ KLIK OP VIDEO OM AF TE SPELEN](#)

Klachten naar tevredenheid afhandelen

In de kinderopvang en het peuterspeelzaalwerk worden, vaak nog heel jonge, kinderen opgevangen. Met het overdragen van hun kinderen geven ouders ook hun vertrouwen aan de sector. Dat vertrouwen wordt gelukkig bijna nooit beschaamd. Maar als er iets mis gaat lopen de emoties snel op. De kwetsbaarheid van kinderen, de hoge eisen aan kwaliteit en veiligheid in combinatie met een markt met contracten en een relatief hoge financiële ouderbijdrage vragen om een zorgvuldige afhandeling van klachten en geschillen.

Grote winst

Wanneer een klacht bij De Geschillencommissie belandt, betekent dit dat de ouder en aanbieder er uiteindelijk niet uitgekomen zijn. Dat is jammer, maar daarom blijft een goed functionerende geschillencommissie als sluitstuk van het grootste belang. Dat het Klachtenloket Kinderopvang bijna twee-derde van de klachtmeldingen weet af te handelen is, juist bij het 'vertrouwensgoed' wat kinderopvang is, grote winst.

Hoge verwachtingen waarmaken

Bij de vormgeving van het Klachtenloket Kinderopvang hadden de Branchevereniging Kinderopvang, vanuit de werkgevers en BOinK vanuit de ouders stevige ambities. We wilden alle expertise die er de afgelopen jaren was opgebouwd gebruiken om het klachtenloket zo effectief mogelijk in te richten. Wie nu in dit jaarverslag leest, ziet dat het klachtenloket werkt. Van de 157 klachten zijn er uiteindelijk maar 59 daadwerkelijk door De Geschillencommissie behandeld. Dat is goed nieuws voor ouders en aanbieders. Het betekent dat het Klachtenloket Kinderopvang er door het geven van informatie, advies en door bemiddeling in slaagde om het overgrote deel van de officiële klachtmeldingen naar tevredenheid van beide partijen af te handelen. Dit eerste jaarverslag laat zien dat het Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie de hoge verwachtingen weten waar te maken.

Gjalt Jellema
Voorzitter BOinK

» Wat we doen

Sinds 1 januari 2016 helpt het Klachtenloket Kinderopvang ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties bij vragen en klachten over de kinderopvang en ondersteunt hen bij het vinden van een passende oplossing.

Ouders en oudercommissies kunnen bij het Klachtenloket Kinderopvang terecht voor informatie, advies, bemiddeling en mediation. Daarnaast biedt het Klachtenloket Kinderopvang informatie en advies aan ondernemers als zij vragen hebben over het behandelen van een klacht of de kinderopvang. Ook ondernemers kunnen bij het Klachtenloket Kinderopvang terecht voor bemiddeling en mediation.

↑ [KLIK OP VIDEO OM AF TE SPELEN](#)

Over ons
Wie we
zijn »

» Wie we zijn

Wie vormen het Klachtenloket Kinderopvang? Het Klachtenloket Kinderopvang zit in Den Haag en werd in 2016 bemand door drie enthousiastelingen: Annemieke Romijn, Dolores Gerritse en Sanne van Bohemen (coördinator). Teammanager Gerben Ottevanger stuurde het team aan. De medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang zijn door de wol geveerd en hebben veel kennis van alle vormen van kinderopvang, de geldende wet- en regelgeving en klachtbehandeling.

↑ [KLIK OP VIDEO OM AF TE SPELEN](#)

Over ons
Hoe we
werken »



» Hoe we werken

Coördinator Sanne van Bohemen legt uit hoe het Klachtenloket Kinderopvang werkt: “Als een ouder(commisie) niet tevreden is met de dienstverlening van de kinderopvangorganisatie, kan hij/zij bij ons terecht. Wij geven informatie en advies over hoe men de klacht met de ondernemer kan oplossen. Voor wie het moeilijk vindt om met de ondernemer in gesprek te gaan, kunnen wij telefonisch bemiddelen of een mediation-traject starten. Beide partijen gaan bij mediation, onder begeleiding van een erkende mediator, met elkaar in gesprek. Overigens kunnen ondernemers tegen wie een klacht wordt ingediend ook een beroep op ons doen voor advies, bemiddeling en mediation. Bemiddeling en mediation kunnen we altijd op korte termijn doen. Hoe snel, ligt natuurlijk ook aan de agenda’s van de betrokken partijen.”

» Klacht niet opgelost? »

↑ [KLIK OP VIDEO OM AF TE SPELEN](#)



» Klacht niet opgelost?

“Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat de klacht tussen ouders of oudercommissie en de organisatie wordt opgelost. Lukt dat niet, dan kan de ouder(commissie) of ondernemer een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De klacht wordt daarna een geschil genoemd. **De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen** doet een bindende uitspraak over het geschil. Dit betekent dat alle betrokken partijen zich aan de uitspraak van De Geschillencommissie moeten houden.”

[↑ TERUG](#)

[↑ KLIK OP VIDEO OM AF TE SPELEN](#)

Samen
werking »

» Samenwerking

Op 1 januari 2016 ging de gewijzigde Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen in. Vanaf die datum moeten alle kinderopvanginstellingen, gastouderbureaus en peuterspeelzalen zich verplicht aansluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Om het mogelijk te maken dat ouders en oudercommissies voorafgaand daaraan de klacht kunnen oplossen, is het landelijke Klachtenloket Kinderopvang opgericht. Dit gebeurde in opdracht van het ministerie van SZW en in nauwe samenspraak met B0inK, Brancheorganisatie Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland (voorheen MO-groep). Deze partijen zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep van het Klachtenloket Kinderopvang, aangevuld met de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken.

» Aantal klachten in 2016

In 2016 ontving het Klachtenloket Kinderopvang 157 officiële klachtmeldingen.

- 41 klachten zijn afgehandeld door het geven van informatie en/of advies
- 56 klachten zijn bemiddeld
- 1 klacht is dankzij mediation opgelost
- 59 klachten zijn na bemiddeling of mediation doorverwezen naar **de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

» Officiële klachtmeldingen 2016

Een overzicht van het totaal aantal behandelde klachten met onderscheid tussen (kinderdagverblijf (kdv), buitenschoolse opvang (bso), peuterspeelzaal (psz) en gastouderbureau (gob).



Kinderdagverblijf
78



BSO
27



Peuterspeelzaal
12



Gastouderbureau
35



Anoniem/Overige
5

totaal

157

» Klachten naar onderwerp*



Veiligheid

31



Bejegening

14



Communicatie

31



Contract

30



Financieel

38



Kwaliteit

30

** sommige klachten gingen inhoudelijk over meerdere onderwerpen.*

» Klachten naar soort

» Overzicht van aard klacht naar opvangsoort

					
	Kinderdagverblijf	BSO	Peuterspeelzaal	Gastouderbureau	
Veiligheid 	18	4	4	5	31
Bejegening 	9	2	1	2	14
Communicatie 	15	5	2	9	31
Contract 	10	5	2	13	30
Financieel 	18	5	2	13	38
Kwaliteit 	17	5	4	4	30
Totaal	87	26	15	15	174

In 2016: Werd de website van het Klachtenloket Kinderopvang 19533 keer bezocht.
De medewerkers beantwoordden 2707 telefoontjes en 754 e-mails.

Praktijk
Ouder
aan het
woord »



» Ouder aan het woord

Barbra Backus: “Ik voelde me gesteund en gehoord”

Barbra Backus liep tegen een probleem aan met de bso waar zij ook haar jongste kind wilde inschrijven. Op zoek naar iemand die haar verder kon helpen, kwam ze bij het Klachtenloket Kinderopvang terecht. Barbra vertelt over haar ervaringen.

“Ons oudste kind zit op een bso. Onze jongste wilden we daar ook naartoe brengen. Bij inschrijving kregen we echter een compleet ander pakket aangeboden dan dat we voor onze oudste hebben. Dit nieuwe pakket was veel duurder en minder flexibel. Voor ons oudste kind hebben we naschoolse opvang en zes weken vakantie. De bso biedt inmiddels alleen nog maar totaalpakketten aan. Dit betekent dat wij voor onze jongste verplicht voorschoolse en naschools opvang moeten afnemen en twaalf weken vakantie. Het bruto- en nettobedrag is voor onze jongste veel

hoger, terwijl onze twee kinderen op exact hetzelfde moment naar de opvang gaan. Dat vinden wij erg vervelend.”

Op zoek naar antwoorden

“Op internet zocht ik naar antwoorden en kwam daarbij onder andere uit bij het Klachtenloket Kinderopvang. Het was fijn dat mijn klacht daar aangehoord werd. Bij de bso liep ik tegen een muur op. Hier niet. Ik voelde me gesteund en gehoord. Een medewerker van het Klachtenloket Kinderopvang bekeek de contracten en mailwisseling met de bso en kwam snel met een reactie. De bso mag dit helaas doen. We kregen het advies om, samen met andere ouders, een klachtenbrief naar de bso te sturen. Die zijn we nu aan het opstellen. We hopen dat de organisatie alsnog met een oplossing komt. Zo niet, gaan we naar de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.”



» Mediator aan het woord

Mediator Patricia Ohlsen: “Als mediator begeleid ik mensen bij het oplossen van hun klacht”

Patricia Ohlsen, verzorgde in 2016 een mediaton-traject namens het Klachtenloket Kinderopvang. Zij deelt haar ervaringen en geeft tips.

“Afgelopen jaar was er een klacht over de communicatie en samenwerking tussen een oudercommissie en de directie. Het lukte de partijen niet om er samen uit te komen. Het Klachtenloket Kinderopvang schakelde mijn hulp in. Als onafhankelijke bemiddelaar bracht ik de communicatie weer op gang. Ik begeleidde de gesprekken en bewaakte het proces. Bij deze klacht waren er verschillende wensen en belangen. Dankzij mediation kregen beide partijen meer begrip voor elkaars belangen. Hierdoor konden ze uiteindelijk goede afspraken maken.”

Zelf doen

“Als mediator heb ik een mooie positie: ik ben neutraal en onpartijdig en begeleid mensen bij het oplossen van hun klacht. Met mediation lost de klager namelijk zelf het probleem op, samen met de persoon waarmee hij het conflict heeft. Ik merk dat afspraken na mediation vaak langer standhouden en meer draagkracht hebben. Dat is ook de reden dat ik ouders en organisaties binnen de kinderopvang adviseer om eerst mediation te proberen, voordat er een procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen of een juridische procedure wordt gestart. Mediation gaat sneller en is vaak goedkoper dan een juridische procedure.”

» Wanneer kiest u voor mediation?

- U wilt het zelf (mee) oplossen en geen juridische oplossing of een die u wordt opgedrongen.
- U bent bereid om met de andere partij te praten en het probleem op te lossen.
- U wilt of moet de relatie met de andere partij goed houden of goed afsluiten, bijvoorbeeld vanwege het contact met uw kinderen.
- U vindt het lastig om met de andere partij te praten, maar wilt het probleem wel graag oplossen.

» Top 5 veelgestelde vragen

1. Opzegtermijn en algemene voorwaarden
2. Veranderen tarieven, facturen die niet kloppen
en het adviesrecht van oudercommissie over de prijs
3. Onveilige situaties op de opvang
4. Het niet nakomen van afspraken gastouder/ gastouderbureaus
5. Privacy/gescheiden ouders

Kijk voor meer veelgestelde vragen, en de antwoorden,
op onze [website](#).



Annemieke: “Veel klachten ontstaan door onduidelijke communicatie. Ga met elkaar om tafel. U kunt de reactie van de ander zien en aanvullende vragen stellen. Bij mailen, sms'en of Whatsappen kan dat niet. Woorden op papier kunnen anders overkomen dan dat ze bedoeld zijn. Laat een verslag maken van het gesprek dat door alle partijen voor akkoord wordt ondertekend.”

Annemieke: “Houders van een peuterspeelzaal zijn per 1 januari 2017 verplicht om een oudercommissie in te stellen. Zorg dat dit geregeld is.”

Annemieke: “Heeft u een klacht, dien die dan in via het intern klachtenreglement van de organisatie. Beschrijf de klacht zo concreet mogelijk, geef voorbeelden en vraag de organisatie om een reactie.”

Dolores: “Op onze [website](#) staat veel handige informatie, zoals antwoorden op veelgestelde vragen en voorbeelddocumenten.”

Dolores: “Check het inspectierapport van de kinderopvangorganisatie via het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP). Op de [website](#) van het LRKP staan de gegevens van alle geregistreerde kinderopvangvoorzieningen en peuterspeelzalen in Nederland. Ze worden hier pas in opgenomen na een inspectie door de GGD en een positieve beschikking van de gemeente.”



Dolores: “Lees een contract en de algemene voorwaarden goed door voordat u een handtekening zet. Heeft u vragen? Stel ze aan de juiste persoon binnen de kinderopvangorganisatie. Bent u het niet eens met een punt uit het contract, bespreek dit dan voordat u het contract ondertekent.”

Annemieke: “Check als houder regelmatig de inschrijving in het LRKP, ook als u wijzigingen tussentijds heeft doorgegeven aan de gemeente. Wij hebben geen toegang tot de gegevens van het LRKP. [Geef wijzigingen, zoals adreswijzigingen of sluitingen ook zelf aan ons door.](#)”

Klant
tevreden-
heid »

Goed om te weten
» Tips

“Bedankt en compliment voor de snelle afstemming”

Arno

“Bedankt voor het concrete antwoord, hier gaan wij mee aan de slag. Ik ben te spreken over jullie vlotte en heldere reacties op mijn vragen, dank daarvoor!”

Milou

Klant tevredenheid

» Complimenten

“Ik stuurde een mail aan de houder waarin ik aangaf dat ik de klacht graag samen wilde oplossen voordat ik naar De Geschillencommissie zou gaan. Meteen kreeg ik per e-mail en telefoon een reactie. Het is nu opgelost. Ik ben hier erg tevreden mee en wil het Klachtenloket bedanken voor de hulp.”

Judith

“Bedankt voor de informatie. Eindelijk heeft iemand het me duidelijk en begrijpelijk kunnen uitleggen, dat is erg fijn!”

Daniëlle



» Aanscherping ventilatie-eisen kinderopvang

Vanaf 1 april 2017 gelden er strengere eisen voor de luchtkwaliteit en ventilatie in de bestaande kinderopvang. Nieuwbouwlocaties moeten al sinds 2012 aan deze eisen voldoen. Kinderopvangorganisaties die in een bestaand gebouw zitten, hebben vijf jaar de tijd om aan de ventilatie-eisen te voldoen. De eis is een capaciteit van minimaal 3,44 liter verse lucht per persoon per seconde. Dit heeft vooral gevolgen voor de slaapruimtes. Voorheen was de CO₂-waarde gebaseerd op het aantal vierkante meter, in de nieuwe eisen is dit gebaseerd op het aantal personen in een ruimte

» Wet Harmonisatie Kinderopvang en peuterspeelzaalwerk

Deze wet moet op 1 januari 2018 ingaan. Deze wet regelt dat kinderopvang en peuterspeelzaalwerk aan dezelfde kwaliteitseisen moeten gaan voldoen, waardoor de kwaliteit verder verbetert. Daarnaast wordt de financiering van kinderopvang en peuterspeelzaalwerk hetzelfde voor werkende ouders.

» Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang

De maximum uurprijs voor de bso wordt in twee stappen verlaagd: een eerste stap per 1 januari 2018 en een tweede stap per 1 januari 2019. Dagopvang moet per 1 januari 2019 voldoen aan de nieuwe bkr-eisen voor de babygroepen. Doel van deze veranderingen is het verhogen van de kwaliteit van kinderopvang. Alle kinderen krijgen een mentor en er komt meer aandacht voor de ontwikkelingen van kinderen. Ook komen er taaleisen voor alle medewerkers, zodat alle medewerkers in de kinderopvang en op de peuterspeelzalen goed Nederlands spreken. De eisen aan gastouderopvang komen in een later wetsvoorstel aan de orde.



inhoud

» Geef uw mening

Wij zijn benieuwd wat u van dit jaarverslag vindt:
Welke onderwerpen spreken u aan? Wat mist u en zou u
volgend jaar graag opgenomen zien worden?
Laat het ons weten via [mail](#) of telefoon.



» Contactgegevens

U kunt van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur
bellen naar het Klachtenloket Kinderopvang via telefoonnummer
0900-1877. Stuurt u liever een e-mail? Dat kan. U bereikt ons via
info@klachtenloket-kinderopvang.nl of vul het klachten- of con-
tactformulier in op onze website. Post kunt u sturen naar postbus
96802, 2509 JE in Den Haag.

Wilt u altijd als eerste op de hoogte zijn van het nieuws rondom
kinderopvang? Volg ons dan op



Twitter en



LinkedIn