

Openbaar jaarverslag klachten SKSG en SKSG Gastouderopvang over 2017

Inleiding

SKSG biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van SKSG. Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft SKSG een klachtenprocedure. De procedure is op onze website www.sksg.nl aanwezig en te vinden in de bijlage.

De klachtenprocedure (klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij SKSG) wordt onder de aandacht van ouders gebracht door het document toe te voegen in de informatiemap die ouders ontvangen bij de intake.

Jaarlijks maakt SKSG een klachtenverslag over de formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen door SKSG. De ouders worden in een nieuwsbrief gewezen op het “openbaar jaarverslag klachten” dat op de website van een locatie / afdeling te vinden is.

Formele klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. SKSG is sinds 1 januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie zijn te vinden op de site www.degeschillencommissie.nl

Officiële klachten zijn schriftelijke klachten die bij de directie van SKSG zijn binnengekomen.

Klachten over 2017

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2017 één formele klacht van ouders over SKSG ontvangen.

In deze periode zijn er elf officiële klachten betreffende het primaire proces binnengekomen bij de directie. De aard van de klachten was in tien gevallen op de individuele klant van toepassing. Eén keer betrof het een heel kindercentrum en één keer betrof het de werkgroep BSO-activiteiten. Alle klachten zijn afgehandeld door de betreffende functionarissen en hebben geleid tot verbetering van de dienstverlening. Tien ouders waren na de afhandeling van de klacht tevreden.

Bij SKSG Gastouderopvang is in 2017 de volgende klacht door ouders ingediend:

<i>Naam</i>	<i>Aard van de klacht</i>	<i>Actie</i>	<i>Afhandeling van de klacht</i>
Vraagouder van het Gastouderbureau	De vraagouder vindt dat de gastouder onprofessioneel gedrag vertoont en wil daarom met ingang van direct de opvang stoppen en geen opzegtermijn in acht nemen. Omdat vraag- en gastouder er niet uitkomen mbt de opzegtermijn (vraagouder wil geen opzegtermijn betalen) legt de vraagouder de klacht neer bij de landelijke Geschillencommissie.	Uiteindelijk komt het tot een schikking waarbij de vraagouder alleen de afgenomen uren betaald en SKSG de opzegtermijn voor zijn rekening neemt.	Vraagouder is tevreden. Immers ouder betaalt alleen de daadwerkelijk afgenomen uren.

Bijlage 1: Klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij SKSG

SKSG biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van SKSG. Toch is het mogelijk dat de opvang op een van kindercentra, bij een gastouder of een dienst van het Service Center niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft SKSG een klachtenprocedure. De procedure is op ieder kindercentrum, bij elke gastouder, op het Service Center en op onze website onder *Contact/ Klachtenprocedure* aanwezig. De procedure bestaat uit 4 stappen.

Opmerkingen van ouders

Bij pedagogisch medewerkers, managers kindcentra, medewerkers gastouderopvang of medewerkers Service Center komen soms losse (wensen en) opmerkingen binnen met betrekking tot de opvang of dienstverlening. Wij noemen dit geen klachten, maar vinden het wel van belang om deze opmerkingen te registreren en als dat nodig is tot handelen te komen. Deze gegevens worden regelmatig gebundeld en geanalyseerd. We kijken naar trends op locatieniveau/afdelingsniveau en op SKSG-niveau.

Stap 1 Klacht bespreekbaar maken

Als u ergens* ontevreden over bent of een klacht heeft, kunt u dit met de gastouder of bemiddelingsmedewerker bespreken. Zij zullen proberen uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Stap 2 Gesprek met leidinggevende

Komt u er met betreffende gastouder en / of bemiddelingsmedewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot de manager Kinderopvang.

Stap 3 – Interne klachtenregeling

Is uw klacht na dit gesprek niet opgelost, dan kunt u een officiële klacht indienen, gebruik makend van ons *intern klachtenformulier*.

Dit formulier gaat naar de directie van SKSG. Alleen **schriftelijke** klachten, gestuurd aan de directie, doorlopen onderstaande procedure. Deze eis komt vanuit landelijk opgestelde wet- en regelgeving.

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Tevens wordt hierin aangegeven hoe en binnen welke termijn (*uiterlijk 6 weken*) uw klacht wordt afgehandeld. Gedurende dit termijn houden wij u schriftelijk zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de afhandeling. SKSG stelt een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen, voorkomend uit het oordeel, zullen zijn gerealiseerd.

Om tot een oplossing van uw klacht en een verbetering van onze processen te komen, nemen wij zowel met u als met de betrokken gastouder contact op.

Het klachtenformulier vindt u in uw informatiemap, op het Service Centrum en op onze website onder *Contact/ Klachtenprocedure*.

*Het klachtenformulier en eventuele bijlagen stuurt u naar:
SKSG, ter attentie van de Directie, Heresingel 10, 9711 ES Groningen
of naar b.vanderscheer@sksg.nl*

Stap 4 – Klachtloket Kinderopvang en de Geschillencommissie

Wanneer u de interne klachtenprocedure doorlopen hebt de afhandeling van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing of uitkomst heeft geleid, kunt u zich richten tot het Klachtloket.

Het Klachtloket probeert via advies, bemiddeling of mediaton, samen met de ouder(commissie) en SKSG te komen tot een oplossing (www.klachtloket-kinderopvang.nl).

Wanneer u deze stappen hebt doorlopen en niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen, kunt u zich tot de Geschillencommissie wenden.

U kunt zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SKSG indient.
- De klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105310 (ma t/m vr 9.00 tot 17.00)

Alle informatie over de Geschillencommissie is terug te vinden op de website;

www.degeschillencommissie.nl