

# Openbaar jaarverslag klachten SKSG en SKSG Symfonie (kdv en bso) over 2019



## 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](http://www.sksg.nl) aanwezig en in de bijlage.

De klachtenprocedure (klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij SKSG) wordt onder de aandacht van ouders gebracht door een brief, die de ouder ontvangt na ondertekening van het plaatsingsovereenkomst. In de brief wordt verwezen naar algemene informatie met betrekking tot de opvang. Hierin is ook informatie over onze klachtenprocedure te vinden.

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 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](http://www.degeschillencommissie.nl)

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

## Klachten over 2019

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2019 één formele klacht van ouders over SKSG ontvangen.

In deze periode zijn er veertien officiële klachten betreffende het primaire proces binnengekomen bij de directie. De aard van de klachten was in dertien gevallen op de individuele klant van toepassing. Eén keer betrof het een heel kindercentrum en vijf keer betrof het een stafafdeling. Alle klachten zijn afgehandeld door de betreffende functionarissen en hebben geleid tot verbetering van de dienstverlening. Zestien ouders waren na de afhandeling van de klacht tevreden.

Bij SKSG Symfonie zijn in 2019 de volgende klachten door ouders ingediend:

locatie	Aard van de klacht	Actie	Afhandeling van de klacht
SKSG Symfonie (Bso)	Onjuiste communicatie over opgave Break-out dagen in de zomervakantie	De manager van de locatie heeft contact gehad met de ouder en haar excuses aangeboden. Daarnaast zijn de uren voor de kinderen gecompenseerd.	Ouder is gecompenseerd en klacht is afgehandeld.

## 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 gastouderbureau 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 pedagogisch

medewerker of medewerker van Service Centrum bespreken. Zij zullen proberen uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

### Stap 2 Gesprek met leidinggevende

Komt u er met betreffende (pedagogisch) medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot de manager kindcentrum. Voor zaken die het kindercentrum betreffen is de directeur Kinderopvang. Voor het Service Center kunt u terecht bij de direct leidinggevende.

### 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 medewerker(s) contact op. Het klachtenformulier vindt u op het kindercentrum, op het Service Centrum en op onze website onder *Contact/ Klachtenprocedure*.

*Het klachtenformulier en eventuele bijlagen stuurt u naar:*

[kwaliteit@sksg.nl](mailto:kwaliteit@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](http://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](http://www.degeschillencommissie.nl)

