

Verslag 4Kids Klachtrecht Cliënten Zorgsector 2013

Openbaar



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Klachtenregeling 4Kids	4
Procedure klachten cliënten	4
Procedure klachten oudercommissie	4
Promotie klachtrecht	6
Samenstelling klachtencommissies SKK	7
Samenstelling Klachtencommissie	7
Samenstelling Klachtenkamer	7
Behandelde klachten	8

Inleiding

Alle Nederlandse gastouderbureaus dienen cliënten de kans te geven om een klacht in te dienen en cliënten hebben recht op een inhoudelijke en eerlijke behandeling van de klacht. Dit is geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Daarnaast dienen gastouderbureaus ook een klachtenregeling te treffen voor oudercommissies.

Volgens de WKCZ dient iedere zorgaanbieder de volgende regels in acht te nemen:

- Elke zorgaanbieder dient een klachtenregeling te hebben.
In een klachtenregeling staat hoe u een klacht kunt indienen en wat er verder mee gebeurt.
- Elke zorgaanbieder dient een klachtencommissie te hebben.
- Elke zorgaanbieder moet een jaarverslag van de klachtencommissie sturen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de oudercommissie.
- Ernstige klachten moet de klachtencommissie direct melden bij de IGZ.

In dit verslag kunt u achtereenvolgens lezen hoe de klachtenregeling van 4Kids werkt, hoe de klachtenregeling wordt gepromoot en hoe de samenstelling van de klachtencommissie is.

Tot slot is een verslag toegevoegd van de behandelde klachten.

Klachtenregeling 4Kids

4Kids regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke stichting, de Stichting Klachtencommissie kinderopvang (SKK). 4Kids en de SKK beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat 4Kids en de SKK de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

Procedure klachten cliënten

- Wanneer cliënten ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de medewerkers van 4Kids. De medewerkers proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen.
- Wanneer de klacht volgens de cliënt niet naar behoren opgelost is door een van de medewerkers van 4Kids, kan de cliënt zich richten tot de directie van 4Kids. De directie zal deze klacht binnen twee weken in behandeling nemen en uiterlijk binnen 8 weken komen tot een antwoord.
- Wil een cliënt zijn of haar klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie of is er door 4Kids geen passende oplossing geboden, dan heeft de cliënt het recht zich te wenden tot de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het Klachtenreglement Stichting Klachtencommissie Kinderopvang worden behandeld.

Bij de SKK kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het kindercentrum, of door gedragingen van de medewerkers.

De cliënt mag zich (voor eigen rekening) laten bijstaan door een raadsman.

Indien de klacht door de SKK ongegrond wordt verklaard, of de ouder trekt de klacht tijdens de behandeling in, dan is 4Kids gerechtigd de kosten die de klachtencommissie in rekening brengt voor de behandeling van de klacht te verhalen op de ouder.

Procedure klachten oudercommissie

- Wanneer de oudercommissie van 4Kids ontevreden is over een besluit genomen door de directie van 4Kids als bedoeld in artikel 60a eerste lid van de Wet Kinderopvang, kan zij dit in eerste instantie uiten bij de directie van 4Kids. De directie zal deze klacht binnen twee weken in behandeling nemen en uiterlijk binnen 8 weken komen tot een antwoord.
- Wil de oudercommissie zijn klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie of is er door 4Kids geen passende oplossing geboden, dan heeft de oudercommissie het recht zich te wenden tot de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, onderdeel van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het Reglement Stichting Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang worden behandeld.

De oudercommissie mag zich (voor eigen rekening) laten bijstaan door een raadsman.
Aan het indienen van een klacht bij de Klachtenkamer zijn voor de oudercommissie geen kosten verbonden.

Promotie klachtrecht

4Kids brengt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht:

- In de algemene leveringsvoorwaarden van 4Kids staat het volgende onder artikel 9: Ouders kunnen een geschil met 4Kids voorleggen aan Stichting Klacht Kinderopvang (SKK). Indien de klacht door SKK ongegrond wordt verklaard, of de ouder trekt de klacht tijdens de behandeling in, dan is 4Kids gerechtigd de kosten die de klachtencommissie in rekening brengt voor de behandeling van de klacht te verhalen op de ouder.
- Een link naar de website van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) op het gedeelte dat bestemd is voor ouders op de website van 4Kids.
- Jaarlijks wordt het verslag Klachtrecht Cliënten Zorgsector gepubliceerd op de website van 4Kids. Hierin staat ook de klachtenprocedure beschreven.

Samenstelling klachtencommissies SKK

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor cliënten van 4Kids wordt gevormd door deskundigen die onafhankelijk zijn van de kindercentra die aangesloten zijn bij de SKK. De deskundigen komen uit verschillende vakgebieden, zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden. Deze leden krijgen ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De namen van de commissieleden zijn te vinden op www.klachtkinderopvang.nl.

Samenstelling Klachtenkamer

De klachtenkamer bestaat uit drie leden. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK. Eén lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met de Brancheorganisatie Kinderopvang en BOINK. De namen van de commissieleden zijn te vinden op www.klachtkinderopvang.nl.

Behandelde klachten

In 2013 zijn er door vier ouders klachten ingediend bij de SKK over de werkwijze van 4Kids, de medewerker(s) van 4Kids of de aangesloten gastouder(s). Drie klachten zijn tijdens de behandeling alsnog ingetrokken door de ouders. Één klacht is niet ontvankelijk verklaard.

Het bewijs dat ook de klacht die in 2014 afgehandeld zou worden, ingetrokken is, is bijgevoegd als bijlage.

In 2013 zijn er geen klachten vanuit de oudercommissie bij de SKK gemeld. Een brief vanuit de SKK is bijgevoegd als bijlage.



4Kids gastouderbureau
Mevr. M.W.R. Dekkers-Hagenvoort / Dhr. S. Dekkers
Postbus 18
8140 AA HEINO

Ons kenmerk: R586.W.12203

Baarn, 20 januari 2014

Relatienummer: 586
Betreft: Klachten KC 2013

Geachte mevrouw Dekkers-Hagenvoort / heer Dekkers,

Hierbij melden wij u dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2013 over uw organisatie 4 officiële klachten van ouders heeft ontvangen. Twee klachten zijn ingetrokken, één klacht is niet ontvankelijk verklaard en 1 klacht is nog in behandeling en wordt in 2014 afgehandeld. De commissie heeft uitspraak gedaan in een klacht uit 2012. *ook ingetrokken*

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande site kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In het verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar onze website www.klachtkinderopvang.nl.

In 2013 heeft de tendens zich doorgezet bij organisaties dat door een klantvriendelijke en open houding aan te nemen veel klachten bemiddeld konden worden, waardoor officieel in behandeling nemen niet nodig was.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Dhr. mr. W. Zaat, voorzitter



4Kids gastouderbureau
t.a.v. Mevr. M.W.R. Dekkers-Hagenvoort / Dhr. S. Dekkers
Postbus 18
8140 AA HEINO

Ons kenmerk: R586.W.12204

Baarn, 20 januari 2014

Relatienummer: 586
Betreft: Klachtvrij KK 2013

Geachte mevrouw Dekkers-Hagenvoort / heer Dekkers,

In 2013 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Het jaarverslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle Inspecties Kinderopvang krijgen hier bericht van.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2013 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitemaker
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes
	mevr. mr. A.J. Kattenwinkel

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan:
info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

Dhr. mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtencommissie
Kinderopvang

4Kids Gastouderbureau
t.a.v. de heer S. Dekkers
Postbus 18
8140 AA HEINO

ONTVANGEN OP
03 FEB. 2014

Datum : 27 december 2013
Dossiernr. : HG 76-13157
Relatienummer : 586

Betreft : de klacht van mevrouw [REDACTED] over uw organisatie

Geachte heer Dekkers,

De klachtencommissie heeft de aan uw organisatie gerichte e-mail d.d.19 januari 2014 van mevrouw [REDACTED] in afschrift ontvangen. Mevrouw [REDACTED] laat de Klachtencommissie daarmee weten dat zij de klacht over uw organisatie niet doorzet.

De voorzitter van de Klachtencommissie heeft vandaag besloten het dossier inzake de klacht te sluiten. De commissie zal geen uitspraak doen.

Met vriendelijke groeten,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Drs. H. Grachten
Ambtelijk secretaris

Ambtelijk secretariaat

Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A