

Verslag 4Kids Klachtrecht Cliënten Zorgsector 2012

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 2012 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). Twee klachten zijn tijdens de behandeling alsnog ingetrokken door de ouders. In het geval van één ouder heeft de SKK uitspraak gedaan waarbij één klachtonderdeel ongegrond is verklaard en twee andere onderdelen gegrond zijn verklaard. In het geval van de laatste ouder heeft de klachtencommissie uitspraak gedaan en is de klacht gegrond verklaard. Hieronder staat een samenvatting van de twee klachten waarover de SKK een uitspraak heeft gedaan. Een brief vanuit de SKK is bijgevoegd als bijlage.

In 2012 zijn er geen klachten vanuit de oudercommissie bij de SKK gemeld. Een brief vanuit de SKK is bijgevoegd als bijlage.

Klacht hoofdluis

De gastouder trof op het hoofd van haar gastkind het afgelopen jaar meerdere keren veel hoofdluis aan. De gastouder heeft het kind meerdere keren behandeld, hoewel dit een taak van de ouder is, en het probleem meerdere keren ter sprake gebracht bij de ouder. De gastouder heeft meerdere keren advies gegeven en voorstellen gedaan aan de ouder om het hoofdluisprobleem aan te pakken. Dit had geen effect, de ouder ondernam geen aantoonbare actie. De gastouder heeft daarop 4Kids ingeschakeld en 4Kids heeft het hoofdluisprotocol uitgelegd aan ouder en gastouder. Wederom is een poging gedaan afspraken te maken met de ouder om een eind te maken aan het hoofdluisprobleem. Tevens is aangegeven dat als de hoofdluis aanhoudt, de gastouder het gastkind zal weigeren. Dit had wederom geen effect. De gastouder heeft het kind nog een keer zelf van hoofdluis ontdaan en telde meer dan 200 luizen. Daarop heeft een leidinggevende met de ouder gesproken. Er is nogmaals aangegeven dat het kind niet meer naar de gastouder gebracht kan worden zolang het hoofdluisprobleem voortduurt. Bovendien is uitgelegd dat dit lijkt op verwaarlozing van het kind en dat daarom de meldcode kindermishandeling gevolgd zal worden. De stappen uit de meldcode zijn met de ouder besproken. De ouder heeft daarop drie klachten ingediend bij de klachtencommissie:

1. De organisatie heeft de ouder op donderdag 30 augustus 2012 verwaarlozing verweten omdat haar dochter luizen heeft.
2. De organisatie heeft de ouder gedreigd met een melding bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.
3. De organisatie heeft de gastouder niet weerhouden van roddel en achterklap over de ouder en haar dochter, maar heeft hier juist aan meegedaan.

Klachtonderdelen één en twee zijn gegrond verklaard. Het derde klachtonderdeel is ongegrond verklaard.

4Kids heeft gereageerd op de uitspraak van de klachtencommissie en ziet geen reden tot het nemen van extra maatregelen. 4Kids zal zich blijven inspannen om in goed onderling overleg met ouders en

gastouders het welzijn en de veiligheid van de door 4Kids bemiddelde kinderen te waarborgen. Indien goed overleg niet mogelijk blijkt, zullen onze medewerkers niet schromen om onze maatschappelijke en wettelijke plicht te vervullen en de Meldcode Kindermishandeling te volgen.

Klacht opzegtermijn

De ouder heeft een opvangovereenkomst met een gastouder. De gastouder gaat al jaren met de gastkinderen naar haar paardenstal op een boeren erf met toestemming van de ouder. Op 7 juni 2012 is de gastouder wederom met de kinderen naar de stal geweest. De gastouder was op het erf de paardentrailer aan het uitmesten en heeft de kinderen gedurende die tijd in de auto gelaten in verband met hun eigen veiligheid. Er was die dag veel tractorverkeer op het erf. De auto stond voor de trailer. Een medewerker van het boerenbedrijf heeft de auto een klein stukje verreden om er met zijn tractor langs te kunnen, zonder dit eerst te vragen aan de gastouder. Bij het ophalen van de kinderen riep één van de kinderen dat ze een stukje hadden gereden met de medewerker van het boerenbedrijf. De dag erna eiste de ouder een acuut gesprek met de gastouder over het feit dat iemand anders dan de gastouder met de kinderen in de auto had gereden. De gastouder werkte die dag echter niet. Toen de gastouder aangaf dat dit gesprek zeker kon plaatsvinden, maar pas de volgende dag eventueel voorafgaand aan het brengen van de kinderen, heeft de ouder de overeenkomst met onmiddellijke ingang opgezegd. Zowel de gastouder als 4Kids vonden dat dit geen eigenlijke reden was om de overeenkomst met de gastouder per direct op te zeggen en hielden de ouder aan de opzegtermijn. De ouder diende hierop een klacht in bij de SKK. De klacht werd gegrond verklaard. De gastouder en 4Kids zijn het met deze uitspraak niet eens. De gastouder gaat de opvangvergoeding alsnog verhalen op de ouder.



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

Ons kenmerk: R586.W.10491

Baarn, 31 januari 2013

Relatienummer: 586
Betreft: Klachtvrij KK 2012

Geachte mevrouw Dekkers-Hagenvoort,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2012 over uw organisatie geen officiële klachten heeft ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons anonieme KK jaarverslag over 2012 komt in februari 2013 weer 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.

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 2012 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,
voorzitter

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

Ons kenmerk: R586.W.10490

Baarn, 31 januari 2013

Relatienummer: 586
Betreft: Klachten KC 2012

Geachte mevrouw Dekkers-Hagenvoort,

Hierbij melden wij u dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2012 over uw organisatie 4 officiële klachten van ouders heeft ontvangen. De klachten zijn in behandeling genomen. Net voor de hoorzitting is 1 klacht ingetrokken. De commissie heeft in 1 klacht uitspraak gedaan. De andere twee klachten worden in 2013 afgehandeld.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons anonieme jaarverslag over 2012 komt in februari 2013 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 vinden.

Wij hebben in 2012 gemerkt dat door een klantvriendelijke en open houding van organisaties in veel meldingen en klachten bemiddeld kon 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,
voorzitter