

Inleiding Jaarverslag 2013

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang is een zelfstandige organisatie die als doel heeft de klachtenregelingen die voortkomen uit de Wet Kinderopvang uit te voeren:

- De Klachtencommissie (hierna KC) voor de externe klachtbehandeling van klachten van individuele ouders
- De Klachtenkamer (hierna KK) voor de externe klachtbehandeling van klachten van oudercommissies

Dit verslag geeft een kort overzicht van de ontwikkelingen in 2013, de werking en samenstelling van de commissies en de klachten die in 2013 zijn ontvangen.

Strategische ontwikkelingen

In 2014/15 zal een wetswijziging worden doorgevoerd die veranderingen in het klachtrecht tot stand brengt.

In opdracht van BOinK (Belangenorganisatie van ouders in de kinderopvang) en mede ten behoeve van de Brancheorganisatie Kinderopvang en MO-groep (verder Convenantpartijen genoemd) heeft sKK een onderzoek laten uitvoeren naar de huidige werking van het klachtrecht in de kinderopvang. Op basis daarvan zijn de scenario's aangegeven voor één klachtinstantie die adviseert en informeert en die in geschillen mogelijk bindende uitspraken kan doen. De Convenantpartijen en het Ministerie SZW zullen in 2014 tot overeenstemming komen met betrekking tot het nieuwe model. Vervolgens zal een informatiecampagne gestart worden ten behoeve van alle kinderopvangorganisaties.

Organisatie sKK

Het bestuur van de sKK bestaat uit:

- Dhr. mr. W. Zaat, voorzitter
- Mw. Mr. D.T. de Vries, secretaris-penningmeester
- Mw. L. Versteegh, lid
- Dhr. R. Vergeer, lid

sKK is een flexibele organisatie die werkt met zelfstandig professionals die hun werkzaamheden op declaratiebasis, vanuit huis uitvoeren. Alleen de werkelijke kosten worden in rekening gebracht en er zijn geen huisvestingskosten. De coördinatie (algemene gang van zaken en administratief proces) wordt uitgevoerd door mw. A. Groeneveld en mw. A. van den Dungen.

De uitvoering en begeleiding van de klachttrajecten ligt in handen van 3 ambtelijk secretarissen:

Mw. mr. B.C.J. Notermans
Mw. drs. N.J.C. Scholten
Dhr. drs. H. Grachten

Samenstelling Klachtencommissies in 2013

De sKK heeft de beschikking over 36 commissieleden, die op basis van specialistische kennis en affiniteit met kinderopvang vrijwillig deelnemen aan de klachtbehandeling. De commissies worden samengesteld naar gelang de aard van de klacht en de regio waar deze speelt. De commissie bestaat uit een voorzitter en 2 leden en minimaal 1 van hen is jurist. De ambtelijk secretaris werkt ondersteunend voor de commissie.

Voor de professionalisering van de commissieleden zijn in 2013 twee bijeenkomsten georganiseerd, waarin aan de hand van cases thema's worden uitgediept. Daarnaast is door een werkgroep waarin commissieleden waren vertegenwoordigd, het klachtproces verder gestroomlijnd om de uniformiteit en kwaliteit te bevorderen. (Voor lijst namen commissieleden zie laatste blad.)

Werkwijze

Via het algemene 0900 nummer, dat wordt bemand door de coördinatoren wordt informatie gegeven aan en vragen beantwoord van ouders én houders. Zo wordt in een groot aantal gevallen een formeel klachtproces voorkomen.

Als de klager zijn/haar klacht vastgelegd wil zien, volgt het klachtproces waarbij partijen op basis van schriftelijke hoor en wederhoor en uiteindelijk in een hoorzitting hun standpunt kunnen verduidelijken.

Op basis hiervan doet de commissie een uitspraak, waarop de organisatie een reactie moet geven. Dit proces neemt 3 à 4 maanden in beslag. Een commissie is autonoom in het geven van een oordeel over een klacht. De uitspraak is niet bindend.

Het bestuur van de sKK toetst of procedureel juist gehandeld is wanneer organisaties bezwaar aantekenen tegen een uitspraak van de Klachtencommissie. Inhoudelijk beroep is niet mogelijk.

Het reglement van de Klachtencommissie van 2009 blijft ook in 2014 gehandhaafd.

De gegevens van de aansloten organisaties worden vermeld op de website: www.klachtkinderopvang.nl. Zo kunnen controlerende instanties en ouders kijken of organisaties zijn aangesloten en of zij de juiste informatie verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van de houder om wijzigingen in de organisatie door te geven.

Kosten aansluiting

Doordat de sKK sterk stuurt in de kosten worden ook in 2014 de kosten voor aansluiting niet verhoogd. O.a. door digitale verzending van facturen, de digitale folder op de website en het aanleveren van de jaaraffiche 2014 digitaal.

De vraaguitval in de kinderopvang is ook bij sKK te merken geweest.

Aansluitingen in 2013

In onderstaand overzicht treft u gegevens aan over de bij sKK aangesloten organisaties:

Het totaal aantal aangesloten organisaties (houders) is in 2013 vrijwel gelijk gebleven. Echter het aantal fte's is gedaald met 8,75 %. (in 2012 ook met 8%) Het aantal locaties is gestegen met 2,7 %. Ondanks het feit dat de kinderopvangsector te maken heeft met een daling van het aantal kinderen en er afgelopen jaar weer faillissementen hebben plaatsgevonden, blijft het aantal nieuwe organisaties en locaties stijgen maar daalt het aantal medewerkers. Deze stijging van houders bestaat voornamelijk uit kleinschalige opvang.

Aangesloten voor	2013					2012				
	Houders	Houders	Fte's	Houders	Locaties	Houders	Houders	Fte's	Houders	Locaties
	Totaal	KC	KC	KK	KK	Totaal	KC	KC	KK	KK
KC+KK		2222	34023	2222	8085	2125	2125	36502	2125	7636
Alleen KC	153		850			217	217	1718		
Aleen KK	51				343	63			63	570
Totaal	2426		34873		8428	2405	2342	38220	2188	8206

Klachten in 2013

Dit jaar is ook geïnventariseerd welke omvang organisaties met klachten hebben: In 2013 heeft sKK 166 klachten ontvangen; samen met de 22 klachten die vanuit 2012 nog in behandeling waren, zijn dit 188 klachten. Van deze klachten zijn 65 meldingen door informatie of bemiddeling niet omgezet in een klachten procedure.

- Nog 28 klachten zijn in behandeling en zullen in 2014 worden afgehandeld.
- Er zijn in totaal 71 klachten door de Klachtencommissie behandeld.
- 24 Klachten zijn geschikt in de loop van de behandelingsprocedure.
- De organisaties geven in circa 25% van de uitspraken geen reactie op de uitspraak, hetgeen wel in het reglement is voorgeschreven. Ook in 2014 zal hierop worden gereageerd en zal hiervan melding bij de GGD worden gedaan.

Aantal Fte's	Melding	Lopend	Geschikt	Behandeld
0 - 5	34%	27%	34%	25%
5 - 10	15%	3%	4%	10%
10 - 20	12%	3%	17%	9%
20 - 40	8%	10%	17%	13%
40 - 60	5%	0%	8%	1%
60 - 80	0%	0%	0%	3%
80 - 100	2%	3%	4%	6%
100 - 150	3%	38%	0%	1%
150 - 200	3%	3%	8%	3%
200 - 500	9%	7%	4%	13%
500 >	9%	3%	4%	16%

Hierbij valt het op dat de meeste klachtmeldingen afkomstig zijn van de kleinere organisaties.

Verdeling van de klachten naar opvangsoort:

	Uitspraken behandelde klachten	totaal	KDV	BSO	PSZ	GOB
2013	Klachten afgehandeld	95	38	21	3	33
	klachtonderdelen	220	94	54	8	64
2012	Klachten afgehandeld	97	48	15	2	32
	klachtonderdelen	231	110	40	4	77

naar uitspraak van de Klachtencommissie:

Klachtonderdelen 2013	totaal	KDV	BSO	PSZ	GOB
Geground	95	42	22		31
Ongegrond	70	33	18	3	16
Geen uitspraak	2		2		
Niet ontvankelijk	1	1			
Geschikt	52	18	12	5	17

Verdeling van de aard van de klachten, over 2013 en 2012:

Klachtonderdelen naar onderwerp	2013 aantal	%	2012 aantal	%
Financieel	29	13%	32	11%
Contract	67	30%	56	25%
Veiligheid	12	5%	19	4%
Communicatie	76	35%	88	35%
Kwaliteit	36	16%	36	25%

Opvallende zaken zijn hierbij:

- Afgelopen jaar zijn er meer klachten geweest over contract-aangelegenheden. Met de komst van de Wet Van Dam hebben meer ouders geklaagd over de lengte van de opzegtermijn.
- De verdeling van de klachten over de opvangsoorten is nagenoeg gelijk gebleven.
- Een aantal klachten is als geschikt aangemerkt omdat de organisatie, tijdens de behandeling, de bedrijfsvoering niet voortzette, door faillissement of door uitschrijving uit het Landelijk Register Kinderopvang.
- Er zijn in 2013 minder klachten geweest over de kwaliteit van de opvang.

Alle geanonimiseerde uitspraken kunt u vinden op onze website: www.skjjaarverslagen.nl
Hier treft u alle uitspraken aan.

Commissieleden 2013-2014

Regio Utrecht, Gelderland, Noord-Brabant:

- Mw. drs. H.J. van Bennekom
- Mw. mr. A.J. Kattenwinkel
- Mw. mr. M. T.C.J. Nauta-Sluys
- Mw. K. Penninga
- Mw. mr. M. Stroetenga
- Mw. mr. H.M. Veenstra
- Mw. mr. Y. Vanwersch

Regio Flevo, Overijssel, Midden-Nederland

- Mw. S.E. Boersma
- Mw. Mr. J.W. Bovenhof
- Dhr. H. Stel

Regio Noord-Holland, Zuid-Holland, Midden Nederland

- Dhr. mr. M. van Iperen
- Mw. mr. M.I.T. Manderfeld
- Dhr. mr. J. Quakkelaar
- Mr. H.W.V. Rouffaer
- Mw. mr. M. Sedee
- Mw. mr. S.A.M.F. Sjoukes
- Dhr. mr. A.J.M. Zonneveld
- Mw. mr. M. van Leeuwen
- Dhr. mr. drs. J.J. van der Poi

Regio Noord-Brabant, Limburg, Zeeland

- Mw. mr. M.E.G.M. D'Agnolo
- Dhr. ir. J.N.E. Cortenraede
- Mw. drs. E.R.J.M. Gaillard
- Mw. mr. A. den Hoed
- Mw. A.J.M. van Hoesel
- Dhr. drs. H. Ummels
- Nw. drs T.F. Veldkamp
- Mw. dr. T.E.M.S. de Vries

Regio Noord

- Dhr. dr. O. Bakker
- Dhr. drs. G. van Diepen
- Dhr. mr. S.R. van Dijk
- Mw. mr. M. Kammenga
- Dhr. P. Naaktgeboren
- Mw. mr. C.G.M. van Spanje
- Mw. L. Wiersma
- Mw. mr. H.M.D. Wildeboer
- Mw. mr. E. Willems