



zuid-hollandse centrale klachtencommissie kinderopvang



Jaarverslag 2015

Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang & ZcKK-OC

ZcKK & ZcKK-OC vormen een zelfstandig onderdeel van JSO Expertisecentrum voor jeugd, samenleving en ontwikkeling



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
1. Inleiding	4
1.1 Opvallende ontwikkelingen 2015.....	4
2. Werkwijze ZcKK en ZcKK-OC	5
3. Aangesloten organisaties	5
4. Klachten.....	5
4.1 Aantal klachten.....	5
4.2 Klachten met klachtnummer.....	6
4.2.1 Mediationtrajecten 2015	6
4.2.2 Herkomst naar werksoort, klachten met klachtnummer	6
4.2.3 Oordeel	6
4.3 Klachten zonder klachtnummer.....	7
4.3.1 Herkomst naar werksoort, klachten zonder klachtnummer	7
5. Evaluaties	7
6. Overzicht klachtthema's	8
7. Overzicht klachten en samenvatting klachtrapportages 2015.....	9
Bijlage Samenstelling ZcKK en ZcKK-OC 2015.....	57

Voorwoord

Dit is het laatste jaarverslag van de ZcKK. Per 1 januari 2016 houdt de ZcKK op te bestaan. In dit jaarverslag willen de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) en de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang Oudercommissie (ZcKK-OC) u graag inzicht geven in de aard en de afhandeling van de klachten die in 2015 zijn binnengekomen.

In 2015 hebben ZcKK en ZcKK-OC samen 28 klachten ontvangen. Ten opzichte van 2014 (51 klachten) is het aantal klachten gedaald. In 2015 zijn er in totaal 1054 organisaties aangesloten bij de ZcKK en/of ZcKK OC. Het aantal aansluitingen ZcKK is gedaald met 37 ten opzichte van 2014 (626 aansluitingen). Het aantal ZcKK-OC aansluitingen is gedaald met 37 (was 502 in 2014).

Ingediende klachten gaan vaak over onderwerpen als onvrede over de communicatie, pedagogisch handelen, betaling en interne klachtafhandeling. Ook dit jaar zijn er geen klachten vanuit de oudercommissie binnengekomen die tot een klachtzitting leidden. Daarnaast is er dit jaar wel twee keer gebruik gemaakt van mediation bij ZcKK.

De indieners van een klacht kiezen in 86 % van de gevallen voor de route van een klachtbehandeling. In de andere gevallen worden andere routes bewandeld of wordt de klacht niet doorgezet. Naast klachtbehandeling en bemiddeling worden ook routes als vooronderzoek of alsnog een interne klachtbehandeling doorlopen. In paragraaf 4 'Klachten' vindt u meer informatie hierover.

Wij hebben de afgelopen 19 jaar met zeer veel plezier en betrokkenheid ons werk gedaan! Wij wensen u het allerbeste in de toekomst!

Ook namens alle commissieleden,

P.C Ohlsen-Koole
Voorzitter ZcKK en ZcKK-OC

1. Inleiding

De Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) is een onafhankelijk onderdeel van JSO Expertisecentrum voor jeugd, samenleving en ontwikkeling. In 2015, het negentiende jaar van haar bestaan, hebben de ZcKK en ZcKK-OC in totaal voor 1054 aangesloten organisaties de klachtbehandeling verzorgd. De ZcKK heeft de externe klachtbehandeling verzorgd voor 589 aangesloten organisaties en de ZcKK-OC voor 465 aangesloten organisaties.

In dit jaarverslag treft u informatie aan over de samenstelling en de werkwijze van de ZcKK en de samenvatting van de klachtrapportages van het jaar 2015 in het jaarverslag opgenomen. U kunt deze ook terugvinden op de website www.zcck.nl

1.1 Opvallende ontwikkelingen 2015

De bezuinigingen op de kinderopvangtoeslag en de economische crisis hadden de afgelopen jaren grote gevolgen voor de sector Kinderopvang. Dit leidde tot reorganisaties en faillissementen. Maar, de sector Kinderopvang is weer in beweging en de eerste tekenen van stabilisatie zijn er.

De huidige stand van zaken

- Vanuit de kinderopvangbranche is er veel aandacht voor kwaliteit. Uit onderzoek blijkt dat de opleidingsniveaus van medewerkers steeds hoger zijn. Ongeveer een derde van de pedagogisch medewerkers heeft een opleidingsniveau boven de eisen (SPW4 of hoger).
- De Rijksoverheid intensiveert in 2016 het budget voor kinderopvangtoeslag, waardoor een deel van het (teveel) bezuinigde bedrag via de ouders terugvloeit naar de sector.
- Op initiatief van Brancheorganisatie Kinderopvang is een kwaliteitskader in ontwikkeling. Dit kwaliteitskader heeft tot doel kwaliteit zichtbaar te maken en ruimte te laten voor ondernemerschap en wensen van ouders. De sector wordt zo transparanter en de regeldruk vermindert. Het kader zoomt daarbij in op: pedagogische kwaliteit, veiligheid, ouderperspectief en betrouwbaarheid. Uit: het Brancherapport Kinderopvang 2015.
- Op 17 november 2015 is de eerste Kamer akkoord gegaan met een voorstel van minister Asscher om gegevens van alle personen die werkzaam zijn in de kinderopvang en het peuterspeelzaalwerk te verwerken in een register. De wetwijziging zal op 1 mei 2016 in werking treden. Doel is vanaf mei 2016 alle personen die op basis van de Wet kinderopvang over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) moeten beschikken, continu te screenen op strafbare feiten. Hiermee wordt de veiligheid van (zeer) jonge kinderen vergroot. Het wetsvoorstel wordt nu aan de Eerste Kamer aangeboden.
- Per 1 januari 2016 wijzigt de wet Kinderopvang op het gebied van de positie van ouders en het klachtrecht. De nadruk ligt meer op de pedagogische kwaliteit en de betrokkenheid van ouders hierin. Het adviesrecht van de oudercommissie op prijs blijft bestaan. Het wordt ook verplicht om een inspectierapport met de oudercommissie te bepreken. Vanaf 2016 staat het klachtrecht van ouders specifiek genoemd in de Wet Kinderopvang. Organisaties zijn verplicht om een adequate eerstelijns klachtregeling te hebben. Is de ouder niet tevreden met de afhandeling, dan volgt er een vervolgtrajec. In het nieuwe klachtrecht staat dat organisaties daarvoor aangesloten moeten zijn bij het Landelijk Loket Klacht en Geschil Kinderopvang.

2. Werkwijze¹ ZcKK en ZcKK-OC

De ZcKK is een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang of peuterspeelzalen. De klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van het kindercentrum, waarvan de kinderen of ouders/verzorgers nadeel ondervinden. De ouder/verzorger kan ook een klacht hebben als het kindercentrum naar zijn/haar mening in gebreke is gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren. Klanten hebben het recht om een klacht in te dienen; dit is geregeld in de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen.

Zodra de ZcKK een klacht in behandeling neemt, wordt de desbetreffende organisatie daarvan op de hoogte gesteld en gevraagd een reactie te geven. Vaak vraagt de commissie aanvullende informatie op ten behoeve van het onderzoek. Zo nodig kunnen beide partijen (nogmaals) op elkaars reactie reageren. Indien de commissie het noodzakelijk acht, houdt zij een hoorzitting.

De commissie brengt binnen 12 werkweken schriftelijk rapport uit aan klager en organisatie, waarin ze uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht. Vaak brengt ze in het rapport ook advies uit aan de organisatie. De uitspraak van de commissie heeft geen bindend karakter. Binnen een maand na ontvangst van het rapport dient de organisatie zowel de klager als de ZcKK te informeren over de consequenties die ze aan het rapport verbonden heeft.

Per klachtbehandeling van de ZcKK en ZcKK-OC wordt een subcommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit een voorzitter, een jurist en een vertegenwoordiger uit de geleding management kinderopvang. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kan de commissie worden uitgebreid met een vierde commissielid die specifieke deskundigheid heeft op het gebied van de betreffende klacht. Dit komt zelden voor. De commissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris.

De lijst van commissieleden en hun functies in 2015 vindt u in de bijlage.

3. Aangesloten organisaties

Op 31 december 2015 zijn er 589 organisaties aangesloten bij de ZcKK. Dat zijn er 37 minder dan in 2014. Het vermoeden is dat deze afname komt door overnames en sluitingen. Bij de ZcKK-OC zijn nu 465 organisaties aangesloten. Ten opzichte van 2014 is dat een daling van 37 organisaties. Het aantal aansluitingen van de ZcKK is dus afgenomen met ca. 3,6 % en de aansluitingen van de ZcKK-OC zijn met ca. 2,3 % afgenomen.

4. Klachten

4.1 Aantal klachten

De ZcKK heeft in 2015 in totaal 28 klachten ontvangen, 28 klachten zijn bij de ZcKK binnengekomen en 0 klachten bij de ZcKK-OC. Bij 24 van de ontvangen klachten is een klachtformulier ingevuld en is een formeel klachttraject in gang gezet (zie figuur 1). Deze klachten hebben een klachtnummer gekregen.

¹ Voor een uitgebreide beschrijving van de werkwijze van de ZcKK en de ZcKK-OC verwijzen wij u naar de website www.zckk.nl.

4.2 Klachten met klachtnummer

Klachtbehandeling geresulteerd in een uitspraak	17
Na vooronderzoek klachttraject of bemiddeling niet voortgezet	3
Bemiddeld met positief resultaat, klacht is ingetrokken	2
Ingetrokken	1
Niets meer vernomen	0
Bemiddeling/klachtbehandeling niet doorgezet op initiatief ZcKK	1
Totaal	24

Figuur 1

4.2.1 Mediationtrajecten 2015

Met mediation lost de klager zelf het probleem op met de persoon waarmee hij het conflict heeft. Een onafhankelijke bemiddelaar, de mediator, helpt partijen daarbij. Hij of zij brengt de communicatie weer op gang, begeleidt de gesprekken en bewaakt het proces. De ZcKK volgt in mediationtrajecten de MfN-werkwijze (www.mediatorsfederatienederland.nl). Er wordt onderscheid gemaakt in verschillende soorten trajecten: oriëntatietrajecten, telefonische bemiddeling (ook wel pendelbemiddeling genoemd) en mediations. Er zijn 3 verzoekers geweest die gebruik wilden maken van mediation in 2015. Twee van de drie organisaties hebben daar mee ingestemd. Een organisatie was niet tot mediation bereid, de klachtbehandeling is niet doorgezet op initiatief van de ZcKK.

Mediations

Er hebben twee mediations (2 x ZcKK) plaatsgevonden. Bij mediations worden mediation- en vaststellingsovereenkomsten (e.e.a. conform de richtlijnen van het MfN) uitgewerkt. Beide mediations hebben tot resultaat geleid, er zijn vaststellingsovereenkomsten opgesteld. Hierin staan de resultaten beschreven. Partijen tekenden voor akkoord.

4.2.2 Herkomst naar werksoort, klachten met klachtnummer

Verdeling over werksoort, klachten met klachtnummer				
Kdv ²	BSO	KDV+BSO	Psz	GOB
10 ZcKK	5 ZcKK	0	6 ZcKK	3 ZcKK

Figuur 2

4.2.3 Oordeel

Het oordeel bij de 17 klachten waarin een uitspraak is gedaan:

Gegrondd (alle onderdelen)	Overwegend gegrondd	Deels gegrondd/ongegrondd/ geen oordeel	Overwegend ongegrondd	Ongegrondd (alle onderdelen)	Overwegend geen oordeel
2	5	1	4	5	

Figuur 3

² Kdv: kinderdagverblijf, BSO: buitenschoolse opvang, Psz: Peuterspeelzaal, GOB: gastouderbureau.

4.3 Klachten zonder klachtnummer

Bij de andere ingediende 4 klachten (ZcKK) hebben de indieners na - vaak uitvoerig - overleg met de ambtelijk secretaris, besloten om het klachttraject bij de ZcKK niet te vervolgen. De redenen hiervoor zijn divers, zie figuur 4. Aangezien de ZcKK een klacht pas een klachtnummer toekent wanneer de klacht daadwerkelijk in behandeling wordt genomen, hebben deze klachten geen klachtnummer.

Klachten zonder klachtnummer

Nog aangehouden	0
Alsnog intern opgelost, klacht is ingetrokken	1
Verwezen	0
Niet ontvankelijk	1
Ingetrokken	1
Niets meer vernomen	1
Totaal	4

Figuur 4

4.3.1 Herkomst naar werksoort, klachten zonder klachtnummer

Kinderdagverblijf (kdv)	BSO	Kdv en BSO	Gastouderopvang	Peuterspeelzaal
2 ZcKK	1 ZcKK	0	0	1 ZcKK

5. Evaluaties

De ZcKK verstuurde voorheen altijd een evaluatieformulier na ontvangst van de reactie van organisatie op de klachtrapportage. Nu echter de ZcKK opgeheven wordt per 1 januari 2016, zijn er in 2015 geen evaluatieformulieren meer verzonden.

6. Overzicht klachtthema's

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de onderwerpen, waarop de in behandeling genomen klachten betrekking hebben, en het aantal keren dat een onderwerp voorkomt. Een klachtdefinitie bestaat vaak uit meerdere klachtonderdelen, die verschillende thema's kunnen bevatten. Het merendeel van de klachten betreft klachten over communicatie, pedagogisch handelen, betaling en de interne klachtenprocedure.

Accommodatie (inrichting, veiligheid)	2
Communicatie (bejegening, voorlichting, te laat informeren, niet informeren, geen rekening houden met privacy)	11
Betaling (facturering, prijsverhoging, kinderopvangtoeslag, boeteclausule)	5
Pedagogisch handelen (verzorging, toezicht, wennen, bejegening, niet ophalen van school)	11
(Ontbreken) beleid (halen en brengen, gescheiden ouders)	2
Betaling opzegtermijn	1
Interne klachtbehandeling (niet serieus nemen)	5
Plaatsingsovereenkomst/contractwijzigingen/administratieve fouten	1
Opzegging plaats door organisatie/opvang weigeren	3
Beroepskracht-kind-ratio	1

7. Overzicht klachten en samenvatting klachtrapportages 2015

Klacht 2015 - 01

Datum: 12 januari 2015

Klachtformulering

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoeker klaagt er met name over dat de organisatie:

- een prijsverhoging van 23,5% per maand doorvoert, door een wijziging van het beleid ten aanzien van het factureren. Dit wordt door verzoeker als onredelijk en onbillijk ervaren.

Feiten

Verzoekers zoon maakt sinds augustus 2013 deel uit van een peutergroep van de organisatie. In oktober 2014 heeft de organisatie per brief medegedeeld dat per 1 januari 2015 de organisatie een andere wijze van factureren zou gaan hanteren. Voor de peutergroepen worden de kosten over 10 maanden gefactureerd, in plaats van over 12 maanden zoals dat in 2014 werd gedaan. In de maanden juli en augustus zullen er geen facturen worden verzonden. Het jaarbedrag blijft gelijk. Voor deze wijziging van factureren is gekozen om de stabiliteit en continuïteit te garanderen. De organisatie heeft hierover overlegd met de Cliëntenraad. Ouders kunnen de overeenkomst beëindigen indien zij het niet eens zijn met deze wijziging. Verzoeker is van mening dat de nieuwe wijze van factureren onbillijk en onredelijk is. Volgens verzoeker moet hij nu een prijsverhoging betalen van 23,5%. Verzoekers zoon wordt in juni 4 jaar en zal dan niet langer gebruik maken van de kinderopvang. Verzoeker moet daarom over de eerste 5 maanden een hoger bedrag per maand betalen dan voorheen, terwijl hij hier geen extra service of dienstverlening voor krijgt. Verzoeker profiteert er niet van dat er in juli en augustus geen facturen worden verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht van verzoeker heeft de organisatie uit coulance aangeboden dat verzoeker twee dagdelen extra kosteloos mag afnemen.

Verzoeker geeft aan dat hij niet eerder heeft vernomen dat de organisatie twee extra dagdelen aanbiedt.

Beoordeling

De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een prijsverhoging. De organisatie rekent hetzelfde jaarbedrag, maar factureert dit jaarbedrag in 10 maanden in plaats van in 12 maanden. De organisatie heeft dit tijdig aangekondigd, heeft overleg gevoerd met de Cliëntenraad en alle ouders de mogelijkheid geboden om de overeenkomst op te zeggen, als men het niet eens was met deze wijze van factureren.

Op grond van het door de organisatie gehanteerde Reglement kinderopvangvoorzieningen heeft de ondernemer het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen, bijvoorbeeld bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie in gevaar brengen. Daar lijkt hier sprake van te zijn. Het is de commissie derhalve niet gebleken dat er sprake is geweest van onredelijk of onbillijk handelen door de organisatie.

De commissie acht de klacht **ongegrond**. De commissie heeft met instemming kennis genomen van het aanbod van de organisatie aan verzoeker om twee extra dagdelen opvang af te mogen nemen.

Reactie organisatie

De organisatie laat weten dat verzoeker de opvang per eind mei heeft opgezegd, hierbij gebruikmakend van het aanbod van 2 extra dagdelen. Verzoeker zal de twee extra dagdelen, in overleg met de vestiging, inzetten in de periode tot aan de zomervakantie. De vestiging is van deze afspraak op de hoogte gebracht.

Klacht 2015 - 02

Datum: 5 januari 2015

Klachtformulering:

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie haar kind discrimineert en socio-psychologisch benadeelt door plaatsing bij BSO permanent te weigeren, haar onredelijk en oneerlijk behandelt door overspannen en onredelijk gedrag.

Ondanks herhaalde verzoeken reageert verzoekster niet op het verzoek om nadere informatie. De klacht kan daardoor niet in behandeling worden genomen.

Klacht 2015 - 03

Datum: 8 januari 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie:

- *Niet professioneel handelt doordat een van de pedagogisch medewerkers zich (non-verbaal) agressief gedraagt en pedagogisch medewerkers het professionele en persoonlijke niet kunnen scheiden;*
- *Verzoekster onheus bejegent;*
- *Geen gesprek heeft geregeld tussen verzoekster en de pedagogisch medewerkster die zich 'aangevallen' heeft gevoeld door verzoekster;*
- *Niet in het belang van het kind handelt, doordat er onder meer geen afscheid is genomen van verzoeksters zoon;*
- *Er niet op heeft gerekend dat verzoeksters zoon in december nog naar de opvang zou komen;*
- *Geen afsluitend gesprek met verzoekster heeft gevoerd;*
- *Pas vier weken na het incident heeft geluisterd naar verzoekster.*

Feiten

Verzoekster zoon gaat vanaf september 2012 naar de kinderopvang. Verzoekster is tevreden over de opvang. Op 15 november 2014 geeft verzoekster aan bij een pedagogisch medewerker van de naast gelegen groep, dat zij een opvangdag wil ruilen; in plaats van 4 december 2014 wil zij haar zoon op een andere dag in december laten opvangen. Op 20 november 2014 geeft verzoekster de gewenste ruildag door bij een van de pedagogisch medewerkers van de groep van haar zoon. Deze stelt allerlei vragen aan verzoekster, op zodanige wijze dat verzoekster zich op een vervelende manier 'ondervraagd' voelt. Verzoekster reageert daarop vrij kort en direct dat zij gewoon de betreffende dag wil ruilen. De pedagogisch medewerker merkt op dat verzoekster wel heel direct reageert.

Diezelfde middag wordt verzoekster gebeld, maar zij mist de oproep. Verzoekster belt terug en krijgt de organisatie aan de lijn. Zij gaat ervan uit dat er iets aan de hand is met haar zoon, maar de locatiemanager vraagt of het klopt dat verzoekster een dag wil ruilen en vraagt waarom verzoekster zo lelijk heeft gedaan tegen de pedagogisch medewerker. Verzoekster is hierover zeer verbaasd en legt uit wat er die ochtend is gebeurd.

Als verzoekster later in de middag haar zoon ophaalt, benadert een collega van de pedagogisch medewerker verzoekster op zodanige wijze dat zij dit ervaart als non verbaal én verbaal agressief gedrag. Als verzoekster daar een opmerking over maakt, zegt deze pedagogisch medewerker dat zij haar collega naar aanleiding van de gebeurtenissen die ochtend overstuur heeft aangetroffen. Verzoekster reageert daarop dat het niet haar bedoeling was om de collega overstuur te maken en

belt de volgende dag met de pedagogisch medewerker waarmee alles is begonnen om te vragen wat er na hun gesprek is gebeurd en om haar excuses aan te bieden, indien zij de pedagogisch medewerker overstuur heeft gemaakt. Dit is een zeer emotioneel gesprek voor verzoekster.

Als gevolg van alle gebeurtenissen zegt verzoekster op 30 november 2014 schriftelijk de overeenkomst met de organisatie op, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

Op 4 december 2014 brengt verzoekster haar zoon niet naar de opvang. Als zij op 5 december 2014 haar zoon brengt, geeft de pedagogisch medewerker aan dat er niet op haar zoon is gerekend, omdat verzoekster heeft opgezegd. Er is die dag niet voldoende formatie, maar er wordt voor een oplossing gezorgd. Verzoeksters zoon komt op 19 december 2014 voor het laatst naar de opvang. Door de organisatie is niet met verzoekster besproken op welke wijze er binnen de groep aandacht aan zijn afscheid kan worden gegeven. Evenmin heeft er een afrondend gesprek plaats gevonden tussen verzoekster, de pedagogisch medewerker/mentor van haar zoon en de locatiemanager. Het afsluitend gesprek is gepland op 19 december 2014, maar die afspraak wordt door de organisatie afgezegd.

De verhouding tussen verzoekster en de pedagogisch medewerker is altijd goed geweest en verzoekster is zich er niet bewust van geweest, dat zij de pedagogisch medewerker overstuur heeft gemaakt. Als zij door de betreffende pedagogisch medewerker was gebeld, was het probleem opgelost geweest en het misverstand uit de wereld geholpen, aldus verzoekster. De collega van de pedagogisch medewerker had volgens verzoekster een neutrale en bemiddelende houding in kunnen nemen en kunnen informeren wat er die ochtend gebeurd was, in plaats van de partijdige/veroordelende houding, die zij nu heeft ingenomen. De locatiemanager heeft in het geheel niet de moeite genomen om het verhaal van verzoekster te horen en zij heeft niet geïnformeerd naar de beleving van verzoekster. Geen van de pedagogisch medewerkers heeft de moeite genomen om te kijken naar het belang van verzoeksters zoon. Er is geen afscheid genomen van verzoeksters zoon, terwijl de organisatie wist dat hij op 19 december 2014 voor het laatst zou zijn. Er is ook geen afrondend gesprek met verzoekster geweest. Pas 4 weken na de incidenten heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen verzoekster en een directielid. Toen pas heeft er iemand naar verzoekster geluisterd. Zij heeft aangegeven dat de beide pedagogisch medewerkers en de locatiemanager teveel met elkaar verweven zijn, waardoor er geen onderscheid gemaakt kan worden tussen persoonlijke betrokkenheid naar elkaar en professioneel handelen naar de klant toe. De locatiemanager heeft de verhalen van haar medewerkers aangehoord en niet de moeite genomen om naar het verhaal van verzoekster te luisteren. Daarin heeft zij geen moment het belang en respect naar het kind centraal gesteld, zoals gesteld wordt binnen de pedagogische visie van de kinderopvang.

De organisatie stelt dat de pedagogisch medewerkers verzoekster altijd met respect en professioneel hebben benaderd en haar zoon altijd liefdevol en zorgzaam hebben begeleid. Volgens de organisatie reageert verzoekster vaker erg direct. De pedagogisch medewerkers en de locatiemanager hebben tegen verzoekster gezegd dat zij het niet prettig vindt dat verzoekster zo tegen hen praat. De locatiemanager heeft er op de dag van het incident voor gekozen om geen gesprek tussen verzoekster en de pedagogisch medewerker die zich 'aangevallen' heeft gevoeld te regelen, omdat de pedagogisch medewerker die dag nog te emotioneel hiervoor was. De volgende dag heeft verzoekster zelf de pedagogisch medewerker gebeld. Aan het eind van dit gesprek waren beiden het er over eens dat het 'uitgepraat' was. Zij hebben dit gesprek besloten met de afspraak, dat als er 'iets was' zij dit direct tegen elkaar zouden uitspreken. De locatiemanager was dan ook zeer verbaasd te horen dat verzoekster had opgezegd en had aangegeven een gesprek met iemand van de directie te willen.

Verzoekster heeft vervolgens alle pedagogisch medewerkers, ook van de buurgroep, genegeerd, aldus de organisatie. Communicatie met verzoekster bij het halen en brengen stuitte af op een zwijgen van verzoekster, waardoor er geen afspraken over het organiseren van een afscheid gemaakt konden worden, zo stelt de organisatie. Omdat verzoekster zo stellig was in haar opzeggen, heeft de organisatie er inderdaad niet op gerekend dat haar zoon in december nog naar de opvang zou komen. Volgens de organisatie heeft de locatiemanager een aantal malen getracht om een afspraak te maken voor een afsluitend gesprek. Helaas is dit niet in december gelukt. Omdat verzoekster heel duidelijk

heeft aangegeven geen gesprek meer te willen in januari heeft dit gesprek uiteindelijk niet plaatsgevonden. Omdat verzoekster heeft aangegeven dat zij de directie wilde spreken heeft een lid van de directie verzoekster vervolgens gebeld en gehoord.

Verzoekster stelt dat de voorvallen die de organisatie beschrijft, allen gebaseerd zijn op feitelijke onjuistheden en volledig uit hun context zijn gehaald. Verzoekster stelt dat slechts één pedagogisch medewerker haar en haar zoon in de laatste maand professioneel heeft benaderd. De rest reageerde zowel verbaal als non-verbaal kortaf en ging communicatie en contact met verzoekster uit de weg. Verzoekster is nooit benaderd voor het organiseren van een afscheid in het belang van haar zoon. Ook ten aanzien van de opzegging is door de organisatie niet met verzoekster gecommuniceerd, waardoor het kon gebeuren dat er niet op de komst van haar zoon gerekend was. Verzoekster heeft zich niet gehoord en gezien gevoeld door de locatiemanager en de pedagogisch medewerkers gedurende de opvangperiode, omdat de locatiemanager te allen tijde achter de pedagogisch medewerkers gaat staan. Door deze houding is communicatie onmogelijk en wordt er geen ruimte gegeven om verbeterpunten te bespreken, aldus verzoekster.

De organisatie is van mening dat de procedures, zoals de organisatie die voorstaat, correct zijn uitgevoerd en dat de locatiemanager voldoende aandacht heeft geschonken aan de situatie van verzoekster en haar zoon. De organisatie vindt het bijzonder jammer dat verzoekster een negatieve ervaring heeft opgedaan op de kinderopvang, maar is ervan overtuigd dat met professionele medewerkers het pedagogisch beleid dusdanig wordt uitgevoerd, dat kinderen zich kunnen ontwikkelen, maar zich ook veilig en geborgen voelen. Een directielid van de organisatie heeft in het telefoongesprek met verzoekster toegelicht dat zij de hele situatie uitgebreid zal bespreken met de locatiemanager, hetgeen inmiddels is gebeurd. Binnen de organisatie is en blijft de afspraak dat het kind centraal staat, de ouders met respect worden benaderd en worden geadviseerd als de situatie daarom vraagt.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: over het niet professioneel handelen

Partijen hebben een verschillende lezing van de gebeurtenissen die in de ochtend hebben plaats gevonden. Duidelijk is dat verzoekster zich 'ondervraagd' heeft gevoeld door de pedagogisch medewerker en dat de pedagogisch medewerker zich respectloos behandeld heeft gevoeld. Verzoekster is zich hiervan niet bewust geweest, gezien haar reactie naar de locatiemanager en de collega later die middag. Zij geeft toe dat zij direct kan reageren, maar geeft ook aan dat het niet haar bedoeling is geweest om de pedagogisch medewerker van slag te maken. Verzoekster heeft deze pedagogisch medewerker de volgende dag gebeld om e.e.a. uit te praten. Het eerste deel van deze klacht lijkt zich dan ook met name te richten op het gedrag van de pedagogisch medewerker in de middag. Ook van dit voorval geven partijen ieder een andere weergave. Verzoekster geeft aan dat zij verbaal en non-verbaal agressief benaderd is. De organisatie geeft aan dat verzoekster er op respectvolle wijze op gewezen is dat haar wijze van communiceren soms niet prettig overkomt. De commissie is er niet bij geweest en heeft daarom ten aanzien van het eerste deel van deze klacht **geen oordeel**.

Duidelijk is dat de communicatie tussen verzoekster en de pedagogisch medewerkers kortaf is geweest en over een weer als onprettig en agressief is ervaren. De commissie waardeert het dat de collega van de pedagogisch medewerker verzoekster heeft aangesproken op haar gedrag, om dit gedrag in het vervolg te voorkomen en een veilige sfeer te krijgen. De commissie kan zich voorstellen, gezien het feit dat verzoekster direct kan reageren en haar wijze van communiceren al eerder als onprettig door de pedagogisch medewerkers is ervaren, dat de pedagogisch medewerker zich daarbij niet helemaal neutraal heeft opgesteld. De commissie beoordeelt dit deel van de klacht daarom **ongegrond**. Daarbij tekent de commissie wel aan dat het van professionaliteit zou getuigen om in dit soort situaties eerst de ander zijn verhaal te laten doen en pas dan de dingen aan te kaarten die niet goed gaan. De commissie geeft dit als advies aan de organisatie mee.

Klachtonderdeel 2: *over het onheus bejegenen van verzoekster.*

Verzoekster heeft zich onheus bejegend en onveilig gevoeld, terwijl de organisatie van oordeel is dat verzoekster steeds op respectvolle wijze is benaderd. Onder verwijzing naar hetgeen hierboven bij klachtonderdeel 1 is opgemerkt, kan de commissie zich hierover niet uitspreken. Ook met betrekking tot het telefoongesprek tussen verzoekster en de locatiemanager geven partijen een andere weergave. De commissie is van oordeel dat van een professional verwacht mag worden dat deze naar beide kanten van het verhaal luistert. Het is de commissie niet duidelijk geworden of de locatiemanager dat ook heeft gedaan. De commissie heeft ten aanzien van dit klachtonderdeel **geen oordeel**.

Klachtonderdeel 3. *Over het niet regelen van een gesprek tussen verzoekster en pedagogisch medewerkster.*

De organisatie heeft aangegeven dat de pedagogisch medewerker te emotioneel was om diezelfde dag in gesprek te gaan met verzoekster. De dag erna heeft verzoekster zelf met de pedagogisch medewerker gebeld. Aan het eind van dit gesprek waren beiden het er over eens dat het 'uitgepraat' was. Zij hebben dit gesprek besloten met de afspraak, dat als er 'iets was' zij dit direct tegen elkaar zouden uitspreken. De commissie is van oordeel dat de organisatie ervan uit mocht gaan dat het gesprek tussen verzoekster en de pedagogisch medewerker goed was afgerond. Voorts is de commissie van oordeel dat de organisatie er verstandig aan heeft gedaan om in dit licht niet nog een gesprek te regelen, waarbij alles weer zou worden opgerakeld. De commissie acht dit klachtonderdeel dan ook **ongegrond**.

Klachtonderdeel 4. *Over het niet in het belang van kind handelen.*

Verzoekster heeft aangegeven dat er met haar niet gesproken is over de manier waarop haar zoon afscheid zou kunnen nemen van de opvang. De organisatie stelt dat communicatie met verzoekster bij het halen en brengen steeds stuitte op een zwijgen van verzoekster, waardoor er geen afspraken over het organiseren van een afscheid gemaakt konden worden. De commissie is van oordeel dat de pedagogisch medewerkers aandacht aan het afscheid hadden moeten geven. Zelfs als er geen of nauwelijks communicatie mogelijk was, had de organisatie (desnoods schriftelijk) aan verzoekster moeten aangeven hoe het afscheid van haar zoon van de groep en de opvang kon worden ingevuld. De commissie oordeelt de klacht in zoverre **gegrond**. Naar het oordeel van de commissie zijn er evenwel geen aanwijzingen dat het belang van verzoeksters zoon is geschaad, nu er geen afscheid is genomen. In zoverre oordeelt de commissie dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel 5. *Over het er niet op rekenen dat verzoeksters zoon in december nog naar de opvang zou komen.*

Verzoekster heeft de overeenkomst met de organisatie schriftelijk op 30 november 2014 opgezegd met inachtneming van 1 maand opzegtermijn. De organisatie had er derhalve rekening mee moeten houden dat de zoon van verzoekster in de maand december nog naar de opvang zou komen. Nu de organisatie bevestigt dat zij daarmee geen rekening heeft gehouden, acht de commissie dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 6. *Over het voeren van een afsluitend gesprek.*

Het in december geplande gesprek tussen verzoekster en de organisatie is door de organisatie afgezegd. Het kan gebeuren dat een afspraak niet door kan gaan. De commissie vindt het wel vreemd dat daarvoor geen reden is gegeven. De organisatie heeft nog wel moeite gedaan om een nieuwe afspraak te maken, maar dat is niet gelukt en er heeft geen afsluitend gesprek plaatsgevonden. Om tot een afspraak te komen, is er inspanning van beide kanten nodig. Verzoekster heeft aangegeven dat zij geen gesprek meer in januari wilde. Uit de mail van 13 december 2014 van verzoekster aan de

organisatie, heeft de organisatie kunnen afleiden dat verzoekster geen prijs meer stelde op een afsluitend gesprek en dat een gesprek met een directielid volstond. Nu het gesprek met een directielid heeft plaatsgevonden, acht de commissie dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel 7: over het pas na vier weken luisteren naar verzoekster.

Er is een gesprek geweest tussen verzoekster en de pedagogisch medewerker die in de ochtend aanwezig was. De organisatie is er van uitgegaan dat dit gesprek goed is afgerond. Verzoekster blijft haar zoon vervolgens naar de opvang brengen. De locatiemanager is dan ook verbaasd dat verzoekster de overeenkomst met de organisatie heeft opgezegd. Uit die reactie lijkt te volgen dat de locatiemanager niet op de hoogte was van het tweede incident tussen verzoekster en de collega van de pedagogisch medewerker, dat later in de middag plaatsvond ná het gesprek tussen verzoekster en de locatiemanager. Uit de mailwisseling en de ingestuurde stukken blijkt ook niet dat verzoekster heeft aangegeven dat zij last heeft gehad van het gedrag van deze pedagogisch medewerker. Er bestond naar het oordeel van de commissie, dan ook geen aanleiding voor de locatiemanager om weer met verzoekster in contact te treden. De commissie acht dit klachtonderdeel daarom **ongegrond**.

Reactie organisatie

De organisatie is van mening dat de procedures zoals zij die voorstaan correct zijn uitgevoerd en de locatiemanager voldoende aandacht heeft geschonken aan de situatie van dit kind en zijn ouders.

De organisatie vindt het jammer dat verzoekster een negatieve ervaring heeft opgedaan op de kinderopvang. De organisatie is ervan overtuigd dat zij met professionele medewerkers het pedagogisch beleid dusdanig uitvoeren dat kinderen zich kunnen ontwikkelen maar zich ook veilig en geborgen voelen. De organisatie acht zich verantwoordelijk voor het welbevinden van alle kinderen die aan hen worden toevertrouwd en dat kan ook betekenen dat zij ouders benaderen en adviseren als de situatie daarom vraagt. Dit alles gezien vanuit de visie: het kind staat centraal.

De hele situatie is inmiddels uitgebreid besproken met de locatiemanager. De afspraak is en blijft binnen de organisatie dat het kind centraal staat, zij met respect de ouders benaderen en adviseren over bepaalde zaken en vanuit die werkwijze ook het respect van ouders terugkrijgen. Medewerkers zijn in een teamvergadering nog eens extra bewust gemaakt van de manier waarop bepaalde opmerkingen/adviezen over kunnen komen bij ouders. De organisatie neemt te allen tijde een professionele houding aan.

Klacht 2015 - 04

Datum: 27 januari 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie:

- *verzoekster in de vakantieperiode én slechts twee weken van te voren heeft geïnformeerd over de sluiting per 1 september 2015 van de locatie waar haar kinderen werden opgevangen, terwijl het volgens verzoekster al eerder bekend was dat deze locatie zou sluiten;*
- *verzoekster door deze late aankondiging de mogelijkheid heeft ontnomen om op een goede manier een andere oplossing te zoeken voor de opvang van haar kinderen;*
- *gedurende de periode mei tot en met augustus 2015 tekort is geschoten in haar zorgplicht doordat de emotie bij de pedagogisch medewerkers impact heeft gehad op het welbevinden van met name haar oudste zoon.*

Feiten

Sinds 1 mei 2011 heeft verzoekster een overeenkomst voor de opvang van haar kind(eren). Op 13

augustus 2014 ontvangt verzoekster een e-mail van de directeur van de organisatie waarin wordt aangekondigd dat de locatie waar de kinderen worden opgevangen, per 1 september 2014 sluit vanwege economische omstandigheden. De directeur biedt verzoekster aan de opvang voort te zetten op een andere locatie van dezelfde organisatie. Op 25 augustus stuurt verzoekster de organisatie een brief. Hierin geeft zij aan dat zij geen gebruik maakt van het aanbod voor opvang op een andere locatie. Verzoekster uit haar ongenoegen over het feit dat de organisatie de ouders per e-mail en tijdens de zomervakantie heeft geïnformeerd. In de zomervakantie zijn veel ouders op vakantie waardoor er weinig gelegenheid is om over een alternatief na te denken. Verzoekster merkt op dat zij door samenvoeging van locaties en groepen al eerder het beeld kreeg dat het niet goed ging. Zij geeft aan dat zij verwacht had tijdig geïnformeerd te worden over een mogelijke sluiting. Zij betreurt de gang van zaken voor haar kinderen, maar ook voor de pedagogisch medewerkers. Verzoekster merkt op dat de meeste pedagogisch medewerkers met hart en ziel voor haar kinderen hebben gezorgd en dat ze daar dankbaar voor is. Zij meent dat de sluiting veroorzaakt wordt door wanbeleid van de directeur. Op 28 augustus mailt de directeur. Zij wijt de economische moeilijkheden van de organisatie aan de late betaling van klanten, omdat aanvragen bij de Belastingdienst traag werden behandeld. De directeur geeft aan dat de bank haar in augustus geadviseerd heeft een adviesbureau in te schakelen. Dit bureau heeft haar geadviseerd om op korte termijn een vestiging te sluiten. De directeur geeft aan dat zij de locatie zolang mogelijk open wilde houden, maar dat dit helaas niet meer rendabel was. Ook zij betreurt de gang van zaken, maar zag geen andere oplossing. Zij merkt op dat diverse pedagogisch medewerkers mee zijn gegaan naar de andere vestiging. Zij zal de uitschrijving van de kinderen verwerken. Op 18 september reageert verzoekster per e-mail. Zij meent dat zij zich niet heeft uitgeschreven bij de organisatie, maar dat het contract eenzijdig door de organisatie is beëindigd. Zij houdt vol dat de betaalachterstanden veroorzaakt zijn door een slecht beleid. Zij heeft begrepen dat de problemen al vanaf mei speelden. Het oudste zoontje van verzoekster wilde vanaf mei regelmatig niet meer naar de opvang en er was duidelijk iets met het zoontje aan de hand. Sinds de kinderen een nieuwe opvang bezoeken, zijn zij veel vrolijker. Zij vindt dat de directeur van de organisatie haar kinderen en met name haar oudste zoon door het wanbeleid wat heeft aangedaan. Als er verdriet en spanningen zijn bij de pedagogisch medewerkers over het mogelijk verlies van hun baan, dan voelen kinderen dit. Verzoekster geeft aan een klacht tegen de organisatie in te dienen. De volgende dag reageert de organisatie naar verzoekster en merkt op dat verzoekster zelf de keuze heeft gemaakt de opvang te beëindigen en legt nogmaals uit dat de veranderde wetgeving tot betalingsachterstanden heeft geleid. De organisatie geeft aan dat diverse pedagogisch medewerkers nog steeds bij haar in dienst zijn en zijn meegegaan naar de andere locatie. Tevens is er een regeling gemaakt om kinderen te halen en thuis te brengen, omdat de nieuwe locatie wat verder ligt. De organisatie geeft aan dat zij in juni 2014 voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om er zorg voor te dragen dat de pedagogisch medewerkers tijdig een uitkering konden aanvragen, ook al was op dat moment nog niet bekend dat er een locatie zou gaan sluiten en of er pedagogisch medewerkers moesten worden ontslagen. Op 10 augustus 2014 heeft de organisatie het rapport ontvangen van het adviesbureau, één van de scenario's is het sluiten van een vestiging. De directeur besluit tot dit scenario. Op 13 augustus 2014 heeft de directeur de ouders geïnformeerd. Zij heeft de keuze gemaakt dit per e-mail te doen, omdat zij de ouders zo snel mogelijk wilde informeren. De directeur merkt op dat zij er alles aan heeft gedaan om sluiting te voorkomen. De organisatie merkt op dat verzoekster zelf gekozen heeft voor een andere opvang en dat zij verzoekster tegemoet is gekomen door geen opzegtermijn in rekening te brengen. Verzoekster reageert op 12 maart 2015 op het verweerschrift van de organisatie. Zij geeft aan dat er diverse pedagogisch medewerkers zijn vertrokken. Zij was niet op de hoogte dat er een regeling was voor het halen en brengen van kinderen. Verzoekster merkt op dat er voor de medewerkers al vanaf juni 2014 een onzekere periode is ontstaan. Dat betekent voor verzoekster dat er vanaf dat moment een emotioneel slechte omgeving voor de kinderen is ontstaan. De ernstige problemen zijn begin juli 2015 met de pedagogisch medewerkers besproken. Verzoekster meent dat de organisatie de pedagogisch medewerkers en de ouders op hetzelfde moment had moeten informeren. Het zoeken

naar een andere opvang wordt voor ouders vrijwel onmogelijk indien zij tijdens de zomervakantie en slechts een paar weken voor sluiting hierover worden geïnformeerd. Zij herkent niet dat de directeur van de organisatie haar tegemoet is gekomen voor wat betreft de opzegtermijn. Zij meent dat de organisatie het contract eenzijdig heeft beëindigd. Door het sluiten van de vestiging hield de overeenkomst op te bestaan.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: over het in de vakantieperiode én slechts twee weken van te voren informeren over de sluiting per 1 september 2015 van de locatie.

Uit de stukken is gebleken dat er vanaf juni 2014 financiële problemen bij de organisatie waren. De directeur heeft deze problematiek met haar bank gesproken. Op advies van de bank is een extern adviesbureau ingeschakeld. Dit bureau heeft op 10 augustus 2014 een advies uitgebracht. Eén van de scenario's is dat de locatie waar de zontjes van verzoekster opvang genieten wordt gesloten. De directeur heeft voor dit scenario gekozen. Op 13 augustus 2014 heeft zij de ouders geïnformeerd en is er een alternatief geboden, namelijk om de opvang voort te zetten op een andere vestiging. Uit het feit dat zij in eerdere instantie maatregelen heeft getroffen om te voorkomen dat de pedagogisch medewerkers te laat een uitkering zouden krijgen, kan niet worden geconcludeerd dat op dat moment de beslissing tot sluiting van een locatie al was genomen. De commissie kan zich het gevoel van verzoekster goed voorstellen. De impact van een dergelijke beslissing is groot, de termijn tussen communicatie en inwerkingtreding is kort en het moment waarop gecommuniceerd werd is ongelukkig, namelijk tijdens de zomervakantie. Anderzijds heeft de commissie er begrip voor dat de directeur het externe advies heeft afgewacht. Het betreft een majeure wijziging in de bedrijfsvoering. Direct na het verschijnen van het advies, 10 augustus 2014, heeft zij een beslissing genomen en heeft zij ouders geïnformeerd. De commissie concludeert dan ook dat dit klachtonderdeel **ongegron**d is. Wel meent de commissie dat de organisatie er beter aan had gedaan in het bericht van 13 augustus 2014 meer toelichting te geven over de ontstane situatie en de toekomst. De e-mail die de directeur aan de ouders heeft gestuurd getuigt van weinig inlevingsvermogen naar ouders en kinderen voor wie een dergelijke besluit onverwacht kwam en bovendien grote gevolgen had. De sluiting van een locatie plaatst verzoekster en andere ouders voor het blok. Een dergelijk zwaar besluit vraagt, zeker gezien de termijn en het tijdstip waarop, een nadere toelichting.

Klachtonderdeel 2: over het ontnemen van de mogelijkheid om op een goede manier een andere oplossing te zoeken voor de opvang.

Uit de overgelegde stukken heeft de commissie geconstateerd dat de overeenkomst van kinderopvang gesloten is met de organisatie en niet met een locatie van de organisatie. De overeenkomst kinderopvang geeft aan dat de overeenkomst wordt geacht met wederzijds goedvinden onmiddellijk te zijn beëindigd bij verplichte sluiting van de kinderopvang welke niet te wijten is aan de kinderopvang zelf. Er is geen sprake van sluiting van de organisatie; er is sprake van sluiting van een vestiging van de organisatie. Dit artikel is om die reden niet van toepassing. Bij de aankondiging van de sluiting biedt de organisatie een alternatief binnen haar eigen organisatie. De overeenkomst is dan ook niet door de organisatie, maar door verzoekster opgezegd. De commissie waardeert het dat de organisatie geen opzegtermijn hanteert nu verzoekster een ander alternatief heeft gezocht. De commissie heeft er begrip voor dat verzoekster boos is over de korte termijn waarop zij een alternatief moet zoeken, maar meent dat het gezien de bijzondere situatie, niet anders had gekund. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegron**d.

Klachtonderdeel 3: over het tekort schieten in de zorgplicht.

De commissie merkt op dat de organisatie geen verweer heeft gevoerd op dit onderdeel. De commissie erkent dat kinderen bepaalde spanningen kunnen aanvoelen en dat een dreigend ontslag van invloed kan zijn op de gemoedstoestand en het handelen van pedagogisch medewerkers. Uit de

overgelegde stukken blijkt niet dat verzoekster eerder met de organisatie gesprekken heeft gevoerd over de zorgen rond haar zoon. Er zijn geen gespreksverslagen overhandigd. Evenmin is door verzoekster aangetoond dat de pedagogisch medewerkers onprofessioneel hebben gehandeld ten opzichte van de kinderen. Verzoekster merkt op in haar e-mail van 18 september 2014 dat de pedagogisch medewerkers juist goed voor haar kinderen hebben gezorgd. Verzoekster heeft dan ook niet aannemelijk kunnen maken dat de organisatie in haar zorgplicht tekort is geschoten richting de kinderen. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Adviezen

De houder heeft geen interne klachtenregeling overgelegd. In de overeenkomst wordt slechts verwezen naar de regeling van de commissie. De commissie adviseert een interne klachtenregeling op te stellen.

Reactie organisatie

De organisatie heeft ondanks verzoeken niet gereageerd op het rapport.

Klacht 2015 - 05

Datum: 4 februari 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie:

- *Haar zevenjarige zoon op 26 januari 2015 niet van school heeft opgehaald, waardoor hij op straat rondzwierf;*
- *Haar klacht over het voorval niet serieus heeft genomen, nu dit voor de leidinggevende geen aanleiding was zelf contact met verzoekster op te nemen;*
- *Zich niet heeft gehouden aan de afspraak die na 26 januari 2015 is gemaakt, om verzoekster te bellen zodra haar zoon is opgehaald;*
- *Haar niet heeft geïnformeerd dat haar zoon met de BSO meegaat naar zwembles, terwijl hij zelf niet zwemt;*
- *Haar zoon laat ophalen door stagiaires.*

Feiten

Verzoeksters zoon bezoekt sinds september 2014 vier keer per week de voor- en naschoolse opvang van de organisatie. Voor de naschoolse opvang wordt hij door de organisatie 's middags van school opgehaald. Op 26 januari 2015 blijkt verzoeksters zoon niet door de opvang te zijn opgehaald. Verzoeksters man treft hem bij thuiskomst rond 15.30 uur buiten op straat aan. Verzoekster belt de opvang. De pedagogisch medewerkster geeft aan dat verzoeksters zoon inderdaad opgehaald had moeten zijn en dat ze zal uitzoeken wat er is gebeurd en dat ze zal terugbellen. Als ze terugbelt vertelt ze verzoekster dat een stagiaire haar zoon zou ophalen en dat is vergeten. Verzoekster uit haar ongenoegen hierover en geeft aan dat ze de volgende dag zal doorgeven of ze überhaupt nog wel verder wil met de opvang. Het voorval is voor verzoekster aanleiding een klacht in te dienen bij de ZcKK. Ook brengt ze haar zoon de rest van die week niet meer naar de opvang. Op 30 januari 2015 mailt verzoekster dat haar zoon vanaf maandag weer komt en dat ze gebeld wil worden zodra hij door de opvang van school is opgehaald. De leidinggevende laat haar diezelfde dag via de mail weten dat ze dat aan de pedagogisch medewerkers zal doorgeven dat ze verzoekster bellen zodra haar zoon aanwezig is op de opvang. Verzoekster wordt op 4 februari 2015 niet door de opvang gebeld. Als ze zelf belt blijkt haar zoontje niet op de opvang te zijn. Op dat moment kan haar ook niet gezegd worden waar haar zoontje is. Als ze ruim een uur later nogmaals belt geeft de organisatie aan dat haar zoon

mee is geweest naar de zwemles. Verzoeksters zoon zit zelf niet op zwemles. Verzoekster vindt het onbegrijpelijk dat een stagiaire haar zoon zou ophalen en dat ze dat is vergeten. Ze is op 26 januari 2015 nog door de school gebeld, die heeft aangegeven dat degene die haar zoon zou ophalen, hem vergeten is op te halen. Verzoekster had verwacht dat de leidinggevende haar na dit voorval nog wel zou bellen. Dat gebeurde niet. Toen ze daarop zelf met de leidinggevende belde bleek deze van het voorval op de hoogte en ging ze ervan uit dat de kwestie was opgelost. Verzoekster geeft verder nog aan dat ze nooit is ingelicht over het feit dat haar zoon met de opvang meegaat naar zwemles. De organisatie stelt dat de stagiaire vergeten is de zoon op te halen, doordat ze bezig was met het verschonen van kinderen op het moment waarop de pedagogisch medewerkster haar vroeg om verzoeksters zoon op te halen. Later is ze alsnog naar de school gegaan. De juf heeft toen volgens haar gezegd dat verzoeksters zoon was opgehaald door een ander. De stagiaire heeft de juf gevraagd om verzoekster te bellen om te vragen of zij haar zoon heeft opgehaald. Verzoekster heeft toen, aldus de organisatie, gezegd dat haar zoon is opgehaald. De organisatie geeft aan dat zowel de pedagogisch medewerkers als de stagiaire zijn aangesproken op de gang van zaken. Het was een fout, het had niet mogen gebeuren. De organisatie heeft telefonisch met verzoekster gesproken en haar excuses aangeboden. Ook is afgesproken dat voortaan gebeld wordt nadat de zoon is opgehaald. Fouten zijn er, zo geeft de organisatie aan, om van te leren.

Beoordeling

De commissie vindt het verweerschrift van de organisatie heel summier is. De organisatie heeft, ondanks herhaald verzoek, ook niet op alle klachtonderdelen gereageerd. De commissie betreurt dit.

Klachtonderdeel 1: over het niet ophalen van school.

De organisatie geeft aan dat een stagiaire verzoeksters zoon op 26 januari 2015 zou ophalen en dat zij dat is vergeten. De organisatie erkent ook dat zij een fout heeft gemaakt. Uit het Protocol halen en brengen van de organisatie blijkt overigens duidelijk dat de kinderen na school, zodra zij het schoolterrein verlaten, onder de verantwoordelijkheid vallen van de BSO. De pedagogisch medewerkster neemt het kind na school van de leerkracht over en is vanaf dan verantwoordelijk.

De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: over het niet serieus nemen van de klacht.

Verzoekster vindt dat de leidinggevende zelf contact met haar had moeten opnemen na het voorval. De organisatie geeft aan dat er telefonisch contact tussen pedagogisch medewerkster en verzoekster is geweest, maar laat in het midden wie het initiatief daartoe heeft genomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat verzoekster heeft gebeld. De commissie vindt dat in deze situatie van de leidinggevende verwacht had mogen worden dat zij contact met verzoekster had gezocht na het voorval. Niet alleen vanwege de ernst van het voorval, maar ook omdat het de organisatie uit het telefoongesprek met verzoekster op 26 januari 2015 duidelijk had moeten zijn dat de zaak wat verzoekster betreft niet was afgedaan. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 3: over het zich niet houden aan de afspraak om te bellen met verzoekster.

Uit de verstreekte informatie is gebleken dat verzoekster en de organisatie na het voorval van 26 januari hebben afgesproken dat de opvang verzoekster voortaan zou bellen zodra haar zoon was opgehaald. Door verzoekster op 4 februari niet te bellen heeft de organisatie zich niet aan de afspraak gehouden. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 4: over het informeren dat verzoeksters zoon meegaat met zwemles.

Verzoekster geeft aan dat de organisatie haar op 4 februari heeft meegedeeld dat haar zoon mee is geweest naar de zwemles van andere kinderen en dat de organisatie bij eerste navraag niet kon aangeven waar haar zoon was. De organisatie weerspreekt dit niet, zodat de commissie ervan uit gaat dat een en ander is gegaan zoals verzoekster heeft aangegeven. Bij de intake zijn de afspraken

tussen de organisatie en verzoekster schriftelijk vastgelegd. De vraag of haar kind onder begeleiding het terrein van het kindercentrum mag verlaten, heeft verzoekster op dat formulier met 'nee' beantwoord. De organisatie had verzoeksters zoon dus niet zonder toestemming van of overleg met verzoekster mee mogen nemen naar de zwembles. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 5: over het ophalen door stagiaires.

Uit de reactie van de organisatie blijkt dat de stagiaire op 26 januari zonder begeleiding van een pedagogisch medewerkster verzoeksters zoon van school zou halen. In het Protocol halen en brengen van de organisatie staat dat stagiaires boventallig zijn en onder de verantwoordelijkheid van de pedagogisch medewerkers vallen. Dat betekent dat stagiaires nooit alleen de kinderen van school mogen halen. De organisatie heeft dus in strijd met haar eigen protocol gehandeld. Overigens voegt de commissie hier nog aan toe dat boventallige stagiaires wettelijk gezien ook nooit de verantwoordelijkheid mogen krijgen om kinderen alleen, zonder een pedagogisch medewerkster, op te halen. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Adviezen

De commissie adviseert de organisatie om haar informatiemateriaal aan te passen opdat de informatie die daarin staat vermeld over het indienen van klachten consistent en eenduidig is. De commissie adviseert om de interne klachtenregeling aan te passen.

In deze zaak is aangegeven dat de organisatie tot twee keer toe (op 26 januari en 4 februari) aan de ouder heeft meegedeeld dat de organisatie niet weet waar haar kind is. Het hoeft geen betoog dat van een organisatie verwacht mag worden dat zij, mede vanuit het oogpunt van veiligheid, te allen tijde weet waar de kinderen zich bevinden die onder haar verantwoordelijkheid vallen. De commissie adviseert de organisatie om het Protocol halen en brengen nog eens nadrukkelijk onder de aandacht van de pedagogisch medewerkers te brengen en maatregelen te treffen opdat dit soort klachten voor de toekomst voorkomen worden.

Reactie organisatie

De organisatie zal het protocol "halen en brengen" nogmaals onder de aandacht brengen van de pedagogisch medewerkers en hiermee voorkomen dat de situatie zich zal herhalen. De organisatie erkent dat de kinderen na het verlaten van het schoolterrein onder hun verantwoordelijkheid vallen. De afspraak om verzoekster te bellen of sms'en als haar zoon is opgehaald en aanwezig is op de locatie blijft gehandhaafd. Verzoekster zal op de hoogte worden gebracht van uitstapjes buiten de locatie, zodat ze daarvoor eventueel toestemming kan verlenen. De leidinggevende erkent dat zij, gezien de ernst van de situatie zelf contact had moeten opnemen met verzoekster.

Klacht 2015 - 06

Datum: 15 februari 2015

Klachtformulering

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoeker klaagt er met name over dat de organisatie:

- *geen informatie wil verstrekken over het functioneren van zijn dochter op het kinderdagverblijf, terwijl verzoeker wel gezaghebbend ouder is;*
- *een fout heeft gemaakt bij de inschrijving van zijn dochter door niet naar een bewijs te vragen of vader wel of niet gezag heeft over zijn dochter.*

De organisatie heeft naar aanleiding van de klacht contact gezocht met de ZcKK. De ZcKK heeft de organisatie gewezen op wetsartikel 377 b en c uit het BW, waarin de informatieplicht bij ouderlijk

gezag is geregeld. De organisatie heeft verzoeker rondgeleid op de opvang en inzage gegeven in het ontwikkeldossier van zijn dochter. Verzoeker heeft de klacht niet verder doorgezet.

Klacht 2015 - 07

Datum: 9 april 2015

Klachtformulering

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoeker klaagt er met name over dat de organisatie:

- *Nalatig is geweest bij het toezicht op zijn zoon van 2,5 jaar, waardoor hij over straat heeft gezworven en zoek is geweest;*
- *Onvoldoende actie heeft ondernomen om zijn kind te zoeken;*
- *De veiligheid van de kinderen in het geding brengt door een buitenhek open te laten.*

Feiten

Verzoekers zoon gaat 3 ochtenden in de week naar de peuterspeelzaal. Op 2 april 2015 gaat verzoekers zoon (dan 2,5 jaar oud) om aan het einde van het buitenspelen (om ca. 14.20 uur) de poort van de peuterspeelzaal. Om 14.22 uur ontdekken de pedagogisch medewerkers dat het kind mist. Eén van de pedagogisch medewerkers loopt direct naar de andere groep om te kijken of hij daar is. Daarna gaat zij naar het speelplein. De kleuterjuf van de school waarin de peuterspeelzaal is gevestigd, meldt haar dat de poort heeft open gestaan en dat zij deze zojuist heeft gesloten nadat zij had gekeken of er geen kinderen buiten waren. De pedagogisch medewerker rent naar buiten en loopt rond op zoek naar het zoontje van verzoeker. Daarna gaat zij de peuterspeelzaal in en slaat om 14.24 uur alarm. Alle mensen die niet voor een groep staan, gaan op zoek binnen en buiten de school. Om 14.27 uur besluiten de pedagogisch medewerkers het protocol vermissing te volgen. Eén pedagogisch medewerker belt verzoeker, de ander belt de politie. Om 14.35 uur gaan andere ouders en ook medewerkers van het naast gelegen kinderdagverblijf zoeken. Om 14.52 uur brengt de politie het zoontje van verzoeker terug op school. Een voorbijgangster heeft het kind op straat gezien en hem naar de supermarkt in de buurt gebracht. De supermarkt heeft om 14.27 uur de politie ingeschakeld. Verzoeker verwijt de twee pedagogisch medewerkers nalatigheid. Verzoeker stelt dat zijn zoontje bijna een uur zoek is geweest. De supermarkt is nog geen 30 meter van de peuterspeelzaal verwijderd en verzoeker zet daarom vraagtekens bij de zoekactie die door de pedagogisch medewerkers is ondernomen. De manager van de organisatie heeft haar excuses aangeboden. Verzoeker is van oordeel dat de organisatie en de pedagogisch medewerkers zeer ernstig nalatig zijn geweest en dat zijn zoontje aan zijn lot is overgelaten. Zijn vertrouwen in de organisatie is dan ook ernstig geschaad. Verzoeker vindt dit volstrekt onacceptabel en heeft de klacht ingediend.

De organisatie erkent dat er een moment van onoplettendheid van de pedagogisch medewerkers is geweest bij het einde van het buitenspelen. Aangrenzend aan de buitenruimte van de peuterspeelzaal bevindt zich een poort, die door een deur kan worden afgesloten. De organisatie erkent dat deze deur ten tijde van het incident niet goed kon worden afgesloten. De pedagogisch medewerkers hebben verzuimd deze deur extra in de gaten te houden. Na het incident is deze deur voorzien van een schuif, waardoor de deur alleen door volwassenen kan worden geopend.

De organisatie heeft ook andere acties ondernomen om een soortgelijk incident in de toekomst te voorkomen. Zo gaat de voordeur dicht om 8.30 uur en zijn er 'maatregelen breng- en haalmomenten en buitenspelen bij de locatie getroffen. Het protocol veiligheid is in die zin aangepast, dat bij vermissing van een kind niet pas na 60 minuten maar direct een melding bij de politie wordt gedaan, zoals overigens ook bij dit incident is gebeurd. Op 2 april 2015 is er met de ouders gesproken. Na afloop hebben directie, pedagogisch medewerkers en de manager de vervolgstappen doorgenomen. De ouders van de andere kinderen zijn telefonisch op de hoogte gesteld dat het zoontje van verzoeker

gevonden en ongedeed is. De ongevallenregistratie, het verslag van het incident, de procedure buitenspelen en verdere aanpassingen zijn ingevuld/aangepast/gemaakt. Op 7 april 2015 heeft de directie van de basisschool met de ouders gesproken en daarna heeft de manager van de peuterspeelzaal een gesprek met de ouders gehad. Tijdens dit gesprek is het incident besproken en zijn de formulieren voor een interne en externe klacht besproken en meegegeven. De manager heeft aan ouders gevraagd er over na te denken om hun zoontje eventueel in een andere groep te plaatsen. De directie, pedagogisch medewerkers en de manager hebben het verslag van het incident, de procedure buitenspelen en de te nemen maatregelen doorgenomen. Op 9 april 2015 zijn de ouders van de peuterspeelzaal door middel van een brief op de hoogte gebracht van het voorval en de genomen maatregelen. Op 14 april 2015 heeft er een aangekondigd incidenteel onderzoek van de GGD plaats gevonden naar aanleiding van de melding door verzoeker en heeft de inspecteur van de GGD gesproken met de locatiemanager en een pedagogisch medewerker. Op 16 april 2015 is de poort van een schuif voorzien. Op 12 mei 2015 hebben de betrokken pedagogisch medewerkers een officiële waarschuwing gekregen van de manager van de peuterspeelzaal.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: over het nalatig zijn bij het toezicht houden op de kinderen.

De organisatie erkent dat er aan het einde van het buitenspelen een moment van onoplettendheid van de pedagogisch medewerkers is geweest, waardoor het zoontje van verzoeker kans heeft gezien zich zonder begeleiding buiten de aangrenzende buitenruimte van de peuterspeelzaal te begeven. De commissie oordeelt dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: over het te weinig actie ondernemen bij het zoeken.

Uit de gegevens blijkt dat verzoekers zoon een half uur zoek is geweest, waarvan hij niet langer dan 5 minuten alleen is geweest. Direct nadat duidelijk was dat het zoontje van verzoeker niet in de peuterspeelzaal, school en buitenruimte aanwezig was, is door de organisatie een zoekactie gestart, waaraan medewerkers van de peuterspeelzaal en de school en ouders hebben deelgenomen. Ook is snel daarna besloten om het protocol vermissing te volgen. De commissie kan zich goed voorstellen dat de organisatie de keus heeft gemaakt om eerst naar de gevaarlijke verkeerspunten te gaan in plaats van in een supermarkt te zoeken naar het kind. De commissie vindt dat de organisatie voldoende actie heeft ondernomen om het zoontje van verzoeker te zoeken. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de gesprekken die de organisatie heeft gevoerd met de ouders, het informeren van de ouders over de te volgen klachtprocedure en het aanbod dat aan ouders is gedaan om hun zoontje in een andere groep te plaatsen, dat de organisatie serieus betrokken is bij de ouders. De commissie heeft bovendien waardering voor de acties die de organisatie heeft genomen om een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen, de wijze waarop de directie, pedagogisch medewerkers en de manager het verslag van het incident, de procedure buitenspelen en de te nemen maatregelen hebben doorgenomen en de andere ouders van de peuterspeelzaal telefonisch en schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van het incident, de afloop daarvan alsmede de maatregelen die naar aanleiding daarvan genomen zijn.

Klachtonderdeel 3: over het in geding brengen van de veiligheid.

De organisatie erkent dat de poortdeur ten tijde van het incident niet goed kon worden afgesloten en het zoontje van verzoeker daardoor zonder begeleiding buiten de aangrenzende buitenruimte van de peuterspeelzaal heeft kunnen komen. De pedagogisch medewerkers hebben vervolgens verzuimd deze deur extra in de gaten te houden. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Reactie organisatie

De organisatie is geschrokken van het incident en betreurt dat dit voorval heeft kunnen plaatsvinden

en realiseert zich dat de medewerkers te weinig bewust zijn omgegaan met de gevaren en de risico's die er op een locatie zijn. Aan de andere kant was er geen continue controle op de risico's en waren de maatregelen onvoldoende geborgd. De organisatie onderneemt daar actie op. Door de hele organisatie wordt de procedure aangepast rondom de veiligheid van kinderen met betrekking tot de in- en of uitgang via deuren en poorten als die niet afgesloten kunnen worden. Deze procedure is al direct na het incident aangepast, maar moet nog geïmplementeerd worden. De veiligheid van de kinderen met betrekking tot het betreden en verlaten van de locaties zal expliciet in de jaarlijkse RI&E worden opgenomen. Alle managers worden over dit incident geïnformeerd, zodat ook zij ook zij bewust hierover met hun medewerkers in gesprek zullen gaan en met hen het aangepaste protocol doornemen. De organisatie zal de veiligheid van de kinderen borgen door de procedure in zijn geheel op te nemen in de kwaliteitscyclus, die vast momenten van evaluatie en bijstelling kent. De organisatie zal medewerkers erop blijven wijzen dat zij alert zijn op de veiligheid van de peuters.

Klacht 2015 - 08

Datum: 10 juni 2015

Klachtformulering

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoeker klaagt er met name over dat de organisatie:

- *Zijn zoon niet op tijd verschoont;*
- *Verzoeker onheus bejegent en beschuldigt van het begaan van een strafbaar feit;*
- *Niet professioneel communiceert tegen verzoeker en zijn zoon;*
- *Het contract op 5 juni 2015 per 4 juli 2015 heeft beëindigd, maar zijn zoon weigert op te vangen gedurende de opzegtermijn.*

Verzoeker vraagt om bemiddeling. De organisatie wil niet meewerken aan de bemiddeling, omdat er verschillende partijen betrokken zijn bij de begeleiding van dit kind.

Er wordt een klachttraject opgestart. De ZcKK besluit het klachttraject te beëindigen, omdat het financiële deel van de klacht inmiddels is opgelost en omdat de organisatie met de gemeente een afspraak heeft dat alle zaken betreffende dit kind via een vast contactpersoon verlopen. De organisatie kan om die reden niet inhoudelijk op de klacht reageren. De commissie meent dan ook dat zij geen uitspraak kan doen op basis van alleen door verzoeker aangegeven informatie. Conform art. 6.2 lid i van haar reglement, constateert de ZcKK dat er geen of onvoldoende perspectief is dat nader onderzoek van de klacht voldoende informatie oplevert om een oordeel te kunnen vormen.

Klacht 2015 - 09

Datum: 12 juni 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie nalatig is geweest in de zorg voor haar dochter, nu de organisatie niet, zoals is afgesproken haar dochter regelmatig verschoont vanwege huidklachten (eczeem) waarmee ze te kampen heeft, met als gevolg:

- *dat verzoekster dochter een ernstig geïrriteerde huid heeft opgelopen;*
- *en daardoor het verschonen weezin opwekt bij de dochter van verzoekster.*

Feiten

De dochter van verzoekster wordt sinds 1 november 2014 naar de organisatie gebracht voor drie dagen opvang per week. De dochter van verzoekster heeft last van huidklachten (eczeem) en heeft

snel een rode geïrriteerde huid. Op 16 februari 2015 had verzoekster de organisatie erop aangesproken dat haar dochter last had van luieruitslag en gevraagd of haar dochter regelmatig kan worden verschoond en gepoederd vanwege haar gevoelige huid. Op 12 juni 2015 constateerde verzoekster wederom dat de billen van haar dochter tot bloedens toe open lagen. Dit wijt verzoekster aan nalatigheid van de organisatie.

Verzoekster betoogt dat zij van het begin af aan heeft gevraagd om alert te zijn op de gevoelige huid van haar dochter en om hun dochter vaker dan normaal te verschonen in verband met ontstaan van huidklachten. Verzoekster wijst erop dat zij haar dochter meerdere malen van de opvang heeft gehaald met een flinke luieruitslag. Haar dochter heeft hier veel pijn van. Hierover heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden met de locatiemanager die dit zou terugkoppelen aan de pedagogisch medewerkers. Hierna is het een tijdje goed gegaan tot vrijdag 12 juni 2015. Toen verzoekster haar dochter ging ophalen constateerde ze een vieze luier en vuurrode billen (uitgebeten, bloed). Verzoekster heeft toen haar eigen dochter verschoond die het uitschreeuwde van de pijn. Het verbaast verzoekster dat geen van de pedagogisch medewerkers te hulp schoot op dat moment.

De organisatie geeft aan dat de kinderen op vaste momenten worden verschoond, tussendoor worden gecontroleerd en indien nodig extra verschoond. Voorts wijst de organisatie erop dat de beleving van verzoekster over hetgeen er op 12 juni 2015 is gebeurd niet overeen komt met de werkelijkheid. In een gesprek met verzoekster heeft de locatiemanager gewezen op de mogelijkheid om de dochter van verzoekster op een andere locatie te plaatsen. Verzoekster heeft geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Verzoekster wijst erop dat de mailtjes van de organisatie er netjes uit zien. Hetgeen heeft plaatsgevonden is niet met e-mails vast te stellen. Verzoekster wijst erop dat haar dochter vrijdag 12 juni 2015 overstuurd was vanwege de pijn. Het heeft weken geduurd voordat de huid van haar dochter enigszins herstelde en zij zich weer liet verschonen. Het is vaker voorgekomen dat er luieruitslag bij haar dochter werd geconstateerd. Dit is ook gecommuniceerd naar de organisatie. Na de zoveelste keer heeft zij geen vertrouwen meer in de organisatie. Het verontrust verzoekster dat de organisatie zegt dat een en ander niet berust op de werkelijkheid. De opvang zou niet zijn beëindigd als haar dochter geen schade had opgelopen. Tot slot ziet zij geen enkel verband tussen haar klacht en het aanbod om overplaatsing naar een andere locatie.

De organisatie betreurt het dat verzoekster ontevreden is en dat ze er niet gezamenlijk uit zijn gekomen. Er is direct op reacties van de ouders gereageerd door de locatiemanager om tot een oplossing te komen of nieuwe afspraken te maken. Dit is ook besproken en geëvalueerd in de groepsbesprekingen met de desbetreffende pedagogisch medewerkers. Desgevraagd heeft de organisatie per mail van 7 september 2015 geantwoord dat de kinderen op vaste momenten worden verschoond en gecontroleerd voor het fruit eten (rond 10.00 uur) en voor de lunch. De kinderen worden voorts verschoond voor zij naar bed gaan en nadat zij uit bed komen, dit geldt zowel voor de kinderen die één als twee keer op een dag slapen. Vervolgens worden alle kinderen om 16.30 uur gecontroleerd. Op het moment dat de pedagogisch medewerkers constateren dat een kind een vieze luier heeft wordt er direct verschoond.

Beoordeling

Het is tussen partijen niet in geschil dat de dochter van verzoekster op 12 juni 2015 last had van flinke luieruitslag. De commissie kan zich voorstellen dat de dochter van verzoekster daar pijn van had vanwege een geïrriteerde huid met kapotte plekjes en daardoor weerzin heeft tegen het verschonen. Uit de stukken blijkt dat verzoekster de organisatie op 16 februari 2015 heeft aangesproken op de luieruitslag van haar dochter en dat zij heeft verzocht om extra verschonen en poederen. Sinds het incident in februari heeft de organisatie de verzorgingsproducten gebruikt die de ouders wilden (sudocrème en maïzena). Uit de stukken blijkt niet dat er klachten waren in de periode tussen februari en juni. Mede gelet op deze periode dat er geen klachten waren kan niet worden gesteld dat de organisatie tekort is geschoten in de zorg voor verzoeksters dochter. Ook verzorgers die hun kind zeer

regelmatig verschonen kunnen daarmee niet voorkomen dat er luierslag ontstaat bij hun kind. Dit is zeer afhankelijk van de gevoeligheid van de huid van het kind. Het VUMC adviseert om bij een kapotte huid minimaal om de 3 uur te verschonen en een poepluier zo snel mogelijk. De organisatie verschoont op regelmatige tijden en voldoet aan deze norm. De organisatie heeft ook te kennen gegeven dat een kind direct wordt verschoond als er een vieze luier wordt geconstateerd. De commissie beoordeelt de klacht derhalve **ongegrond**.

Adviezen

Het is de commissie opgevallen dat in het informatieboekje voor ouders is opgenomen "Indien een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kunt u zich wenden tot de ZcKK.....": Hoewel het aan te bevelen is dat ouders hun klacht eerst intern voorleggen aan de organisatie, mogen ouders hiertoe niet verplicht worden. Ouders hebben conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector het recht hun klacht rechtstreeks aan een externe klachtencommissie voor te leggen. De commissie adviseert de organisatie dan ook de relevante stukken, zoals het informatieboekje op dit punt aan te passen.

Reactie organisatie

In dit rapport wordt de organisatie in het gelijk gesteld en is er een advies gegeven voor het aanpassen van het feedback beleid van onze organisatie. Dit is inmiddels gebeurd. De documenten zijn aangepast met de procedure zoals deze nu door de geschillencommissie wordt voorgeschreven.

Het ouder informatieboekje wordt op dit moment herschreven en ook hier wordt de procedure aangepast.

Klacht 2015 - 10

Datum: 16 juni 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie:

- *Direct administratiekosten in rekening brengt nadat de automatische incasso is mislukt, terwijl verzoekster in het verleden altijd op tijd heeft betaald;*
- *Niet reageert op de tot tweemaal toe ingediende klacht van verzoekster.*

Feiten

Tussen verzoekster en de organisatie is een overeenkomst gesloten voor opvang van het zontje van verzoekster in de peuterspeelzaal van de organisatie. Bij niet tijdige betaling stuurt de organisatie een factuur met een verhoging van € 5,- voor administratiekosten die binnen veertien dagen betaald moet worden (conform artikel 3 A.V.). De informatiegids 2014-2015 vermeldt onder 'debiteurenprocedure' nog nader dat de factuur na een mislukte incasso binnen veertien dagen wordt verstuurd. Voor betaling is bij inschrijving een machtiging voor automatische incasso afgegeven. De incasso van 26 mei 2015 is op 28 mei 2015 mislukt, al dan niet vanwege stornering door verzoekster. Diezelfde dag heeft de organisatie een brief gestuurd met het verzoek het openstaande bedrag, vermeerderd met € 5,-, binnen acht dagen te betalen. Door de organisatie is later aangegeven dat deze termijn veertien dagen moest luiden. Verzoekster heeft over de extra kosten geklaagd bij de organisatie, echter zonder resultaat. Eerst terstond telefonisch, vervolgens twee keer begin juni 2015 middels het klachtenformulier op de website. Op 12 juni 2015 heeft de organisatie het openstaande bedrag alsnog van verzoekster ontvangen. Op 25 juni 2015 zijn door verzoekster de in rekening gebrachte administratiekosten voldaan. In haar verweerschrift heeft de organisatie aangegeven bereid te zijn het bedrag ad € 5,- aan verzoekster terug te betalen.

Verzoekster is van mening dat zij nog twee weken de tijd had om na de mislukte incasso het openstaande bedrag zonder extra kosten te voldoen. Bovendien heeft verzoekster voordien steeds tijdig betaald. Het nu in rekening brengen van de extra kosten, acht verzoekster niet redelijk. Verzoekster heeft hierbij voorts aangegeven dat zij te maken heeft met werkloosheid en onlangs bevallen is van een derde kind, waardoor zij echt krap bij kas zit. Het niet reageren op klachten door de organisatie acht verzoekster een structureel probleem en onterecht.

De organisatie geeft aan dat zij met betrekking tot de extra kosten overeenkomstig haar algemene voorwaarden heeft gehandeld en derhalve terecht. Niettemin is de organisatie bereid tot terugbetaling. Reden voor het niet reageren op klachten van verzoekster was, aldus de organisatie, een storing in de mailbox in de periode van mei 2015 tot begin juli 2015. Normaal gesproken worden alle vragen en klachten binnen 5 werkdagen afgehandeld.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: Direct administratiekosten in rekening brengt nadat de automatische incasso is mislukt, terwijl verzoekster in het verleden altijd op tijd heeft betaald.

Vast staat dat verzoekster op grond van de door de organisatie gehanteerde voorwaarden altijd extra kosten verschuldigd is indien niet op tijd betaald wordt door middel van een automatische incasso: een direct te versturen factuur(A.V.) of een na veertien dagen te versturen factuur (informatiegids) brengt deze extra kosten immers altijd in rekening. Dat acht de ZcKK in strijd met het bepaalde in artikel 6:96 lid 5 en 6 BW. Dit artikel bepaalt, kort gezegd, dat een particuliere consument bij niet tijdige betaling aangemaand moet worden om alsnog binnen veertien dagen te betalen. Pas na die termijn kunnen bij wet bepaalde buitengerechtelijke kosten in rekening gebracht worden (€ 40,-). Aan deze dwingendrechtelijke bepaling die consumenten beoogt te beschermen doet niet af dat de organisatie kosten in rekening heeft gebracht (€ 5,-) die beduidend lager liggen dan waarop de organisatie bij niet betaling binnen veertien dagen vervolgens aanspraak kan maken. Ingevolge deze wettelijke bepaling mogen immers helemaal geen kosten in rekening gebracht worden. In zoverre acht de commissie dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: Niet reageert op de tot tweemaal toe ingediende klacht van verzoekster.

Het uitblijven van reacties op klachten via de website van de organisatie wordt door de organisatie erkend. Bezien moet worden of dat in strijd is met de verplichting die de organisatie heeft blijkens haar klachtenregeling om te streven naar een afhandeling van klachten binnen vijf werkdagen. Dat lijkt de ZcKK evident het geval: uit de toelichting van de organisatie blijkt immers dat de mailbox van de organisatie gedurende ruim twee maanden niet bereikbaar was vanwege een storing. Een dergelijk lange termijn had de organisatie moeten bemerken. Het feit dat dit klaarblijkelijk niet het geval is geweest, dient voor rekening en risico van de organisatie te komen. Gelet op het voorgaande acht de commissie dit klachtonderdeel **gegrond**.

Adviezen

De commissie adviseert de interne klachtregeling aan te passen.

Reactie organisatie

De organisatie geeft aan dat zij per ommegaande het bepaalde in artikel 6:96 lid 5 en 6 hanteren. In het vervolg zullen zij bij een niet tijdige betaling eerst aanmanen en de consument de kans geven om binnen 14 dagen alsnog te betalen. Pas als deze termijn verstreken is, brengen zij administratiekosten in rekening. Dit is reeds aangepast in hun algemene voorwaarden. De € 5 euro administratiekosten zijn teruggestort. Om te voorkomen dat er niet gereageerd wordt door problemen met de mailbox, wordt vanaf heden 2 keer in de maand een testmail verstuurd om problemen eerder te kunnen ontdekken.

Klacht 2015 - 11

Datum: 21 juli 2015

Klachtformulering

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de organisatie, verzoeker klaagt met name over de volgende onderdelen:

- *De organisatie factureert in de eerste vier maanden van 2015 ten onrechte mede voor dienstverlening van de organisatie na 1 mei 2015;*
- *Bij beëindiging van het contract tussen de organisatie en verzoeker per 1 mei 2015 was de organisatie ten onrechte niet bereid het vooruitbetaalde, zoals omschreven in het eerste klachtonderdeel, aan verzoeker terug te betalen.*

Feiten

Verzoeker heeft ten behoeve van zijn twee kinderen met ingang van 1 januari 2015 gebruik gemaakt van BSO diensten van de organisatie. Eind maart 2015 heeft verzoeker deze BSO opgezegd tegen eind april 2015. Deze opzegging is door de organisatie vervolgens geaccepteerd en verwerkt. Begin april 2015 heeft de organisatie vervolgens een eindafrekening gestuurd over de eerste vier maanden van 2015, zijnde de periode waarin verzoeker gebruik heeft gemaakt van de BSO diensten van de organisatie. Deze afrekening is gebaseerd op het door de organisatie geboden opvangpakket 'BSO Standaard inclusief vakantiemiX'. Het totale jaarbedrag voor BSO diensten wordt in tien maandelijkse termijnen in rekening gebracht. In de maanden juli en augustus wordt niets in rekening gebracht. Op jaarbasis krijgt verzoeker 20 vakantiedagen die gedurende het jaar, gefaseerd en onder bepaalde voorwaarden, flexibel kunnen worden ingezet door verzoeker. Bij beëindiging van de BSO gedurende het jaar vindt geen restitutie plaats van ongebruikte flexibele vakantiedagen. Dat is vermeld in de 'overeenkomst kinderopvang'. Verzoeker heeft 2,5 flexibele vakantiedag in de periode tot en met april 2015 gebruikt. Verzoeker stelt zich op standpunt dat hij alleen voor daadwerkelijk afgenomen BSO diensten hoeft te betalen. Aangezien de organisatie bij haar eindafrekening ook de niet door verzoeker gebruikte flexibele vakantiedagen in rekening brengt, is deze afrekening te hoog. Verzoeker stelt dat betaling dient plaats te vinden naar de waarde van een geleverd goed of geleverde dienst en hij is nooit akkoord gegaan met de leveringsvoorwaarden van de organisatie. Daarnaast stelt verzoeker dat hij de 'overeenkomst kinderopvang', zoals door de organisatie overgelegd, voor geen van zijn kinderen heeft ondertekend. Reden daarvan was dat het daarin vermelde aantal uren onjuist was. De vervolgens in maart 2015 door de organisatie toegestuurde overeenkomsten, waarin wel het juiste aantal uren was vermeld, heeft verzoeker ook niet ondertekend, omdat verzoeker toen al besloten had de BSO te beëindigen.

De organisatie meent dat het aangeboden opvangpakket duidelijk met verzoeker is besproken en afgesproken middels de 'overeenkomst kinderopvang'. Met het maandbedrag en bijbehorende uren heeft verzoeker ingestemd door afname van de BSO diensten. Het pakket heeft bovendien de instemming van de Cliëntenraad en is voor verzoeker ook voordeliger dan andere door de organisatie aangeboden opvangpakketten. Aangezien de organisatie beseft dat de afrekening conform het geboden pakket ongunstig voor verzoeker uitpakt, is de organisatie bereid bij wijze van persoonlijke regeling het door verzoeker bestreden bedrag te crediteren onder aanpassing van de beëindigingsdatum of het eerder maandelijks gefactureerde uren.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: over het factureren van dienstverlening na 1 mei 2015.

De organisatie heeft haar eindafrekening aan verzoeker opgemaakt conform het opvangpakket 'BSO Standaard inclusief vakantiemiX'. Verzoeker bestrijdt echter dat hij dit opvangpakket met de organisatie is overeengekomen. Hij heeft de betreffende overeenkomsten, waarin dit opvangpakket als opvangtype wordt vermeld, niet heeft ondertekend. Naar het oordeel van de commissie kan uit dit

enkele feit niet zonder meer blijken dat geen overeenstemming tussen partijen is ontstaan over opvang op basis van het door de organisatie gestelde opvangpakket. Daarvoor is met name van belang dat verzoeker, naar eigen zeggen, de overeenkomsten louter niet heeft getekend vanwege het onjuiste aantal vermelde uren. Verzoeker heeft daarentegen vervolgens wel daadwerkelijk gebruik gemaakt van de aangeboden opvang door de organisatie. Daarbij heeft verzoeker in de eerste maanden ook steeds, en klaarblijkelijk zonder protest, facturen voldaan die gebaseerd waren op de prijsberekening van het gewraakte opvangpakket. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel 2: over het niet bereid zijn het vooruitbetaalde terug te betalen.

Onderdeel van het aangeboden opvangpakket is dat ongebruikte flexibele vakantiedagen niet gerestitueerd worden. Om deze reden bestaat er naar het oordeel van de commissie dan ook geen gehoudenheid bij de organisatie tot restitutie. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**. Hierbij overweegt de commissie evenwel het volgende ten overvloede en ten behoeve van een mogelijk minnelijke regeling tussen partijen: in haar verweerschrift heeft de organisatie, kort gezegd, aangegeven bereid te zijn coulance halve financieel tegemoet te komen aan verzoeker. Daarbij heeft de organisatie aangegeven dat die tegemoetkoming gepaard zou moeten gaan met het achteraf wijzigen van reeds verleende opvang. Die 'voorwaarde' voor een tegemoetkoming acht de commissie niet juist. Anderzijds zou bij een tegemoetkoming aan verzoeker ten faveure van de organisatie rekening gehouden moeten worden met wel door verzoeker gebruikte flexibele vakantiedagen en belastingtoeslagen waarop verzoeker recht heeft.

Reactie organisatie

Naar aanleiding van het oordeel van de ZcKK om beide klachtonderdelen van de klacht ongegrond te verklaren ziet de organisatie geen aanleiding om tot een mogelijke minnelijke regeling te komen. De uit coulance minnelijke regeling die de organisatie eerder aangeboden heeft is reeds door verzoeker afgewezen.

Klacht 2015 - 12

Datum: 20 juli 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie, verzoekster klaagt met name over de volgende onderdelen:

- *Het gastouderbureau verzorgt niet tijdig en juist noodzakelijke administratieve bescheiden, zoals de overeenkomst met de gastouder, wijzigingen daarop, aanvragen voor een LRK-nummer;*
- *Het gastouderbureau verrekent ten onrechte zijn kosten met de vergoeding voor de gastouder;*
- *Het gastouderbureau beëindigt het contract met verzoekster zonder daarbij de overeengekomen opzegtermijn van twee maanden in acht te nemen;*
- *Het gastouderbureau is slecht bereikbaar en reageert niet op de laatste mails van verzoekster.*

Feiten

Sinds 2012 bemiddelt de organisatie als gastouderbureau voor verzoekster. Verzoekster is van mening dat de organisatie van meet af aan 'het papierwerk' (contracten) niet tijdig op orde had. Dat was in nog ernstiger mate het geval toen verzoekster vanaf mei 2015 met een nieuwe gastouder wilde gaan werken. Dat heeft verzoekster begin maart 2015 aan de organisatie kenbaar gemaakt. Daartoe heeft verzoekster begin april 2015 de arbeidsvoorwaarden aan de organisatie gestuurd. Begin mei

2015 bleken de contracten voor deze gastouder niet klaar, zo bleek bij navraag door verzoekster. Wel ontving verzoekster toen aanvraagformulieren voor een VOG, maar er ontbrak een (aanvraag voor een) LRK nummer. Verzoekster heeft daarbij aangegeven dat zij de juiste gegevens voor 3 juni 2015 bij de Belastingdienst moest inleveren. In juni 2015 zijn er contacten geweest tussen verzoekster en de organisatie waarbij steeds sprake was van contracten met onjuiste gegevens, zoals het aantal (wisselende of vaste) uren en geboortedata. De organisatie heeft uiteindelijk uren gefactureerd zonder dat er een overeenkomst getekend was tussen partijen. Verzoekster stelt dat dit illegale kinderopvang is en wil daar niet aan mee werken. Aangezien verzoekster niet bereid was bureaunkosten aan de organisatie te betalen, heeft de organisatie deze kosten in mindering gebracht op de vergoeding aan de gastouder. Verzoekster heeft tenslotte de overeenkomst met de organisatie op 3 juni 2015 per 1 juli 2015 opgezegd. De organisatie heeft vervolgens op 4 juni 2015 per email gereageerd dat de overeenkomst tussen partijen per 4 augustus 2015 kan worden gestopt of zoveel eerder als partijen in onderling overleg overeenkomen. Bij email van 8 juni 2015 heeft de organisatie aan verzoekster bevestigd dat de uitschrijving per 1 juli 2015 is verwerkt en in te kunnen stemmen met de eerdere opzegging van verzoekster per 1 juli 2015, daar een verdere samenwerking gezien de situatie niet meer wenselijk is. Verzoekster heeft daarna bij email van 8 juni 2015 bericht bij haar opzegging alsnog een termijn van twee maanden in acht te nemen, zoals in het contract staat opgenomen. De organisatie heeft vervolgens vast gehouden aan beëindiging per 1 juli 2015. De organisatie heeft geen verweerschrift ingediend of anderszins haar standpunt kenbaar gemaakt. Wel heeft verzoekster correspondentie overgelegd die op diverse wijzen tussen verzoekster en de organisatie is gevoerd. Deze betreft de ZcKK bij de feiten en standpunten van partijen die de ZcKK aan haar oordeel ten grondslag legt.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: Het gastouderbureau verzorgt niet tijdig en juist noodzakelijke administratieve bescheiden.

Op grond van hetgeen onweersproken door verzoekster is gesteld, onderbouwd met stukken die mede van de organisatie afkomstig zijn, acht de ZcKK dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: Het gastouderbureau verrekent ten onrechte zijn kosten met de vergoeding voor de gastouder

Op grond van hetgeen onweersproken door verzoekster is gesteld, onderbouwd met stukken die mede van de organisatie afkomstig zijn, is deze gang van zaken aannemelijk geworden. Verrekening van bureaunkosten met de vergoeding aan een gastouder acht de ZcKK, mede gelet op de kassiersfunctie van de organisatie, niet toegestaan. Als zodanig acht de ZcKK dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 3: Het gastouderbureau beëindigt het contract met verzoekster zonder daarbij de overeengekomen opzegtermijn van twee maanden in acht te nemen

Uit de hiervoor beschreven gang van zaken rond de beëindiging van de overeenkomst tussen partijen blijkt het navolgende: in eerste instantie heeft verzoekster opgezegd tegen 1 juli 2015. Daargelaten of verzoekster daarbij de geldende opzegtermijn in acht heeft genomen, staat vast dat de organisatie met deze opzegging van verzoekster heeft ingestemd. Daarbij heeft de organisatie als zodanig ook ingestemd met de daarbij door verzoekster in acht genomen opzeggingstermijn. Gelet op deze onderlinge overeenstemming tussen partijen kan verzoekster vervolgens niet terug komen op haar opzegging op 3 juni 2015 tegen 1 juli 2015. In deze omstandigheden acht de ZcKK dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel 4: Het gastouderbureau is slecht bereikbaar en reageert niet op de laatste mails van verzoekster.

Op grond van het aannemelijk geworden verloop van de contacten tussen partijen, onderbouwd met

stukken van de organisatie zelf, acht de ZcKK dit klachtonderdeel **gegrond**.

Diversen

De ZcKK heeft op diverse wijzen (post/email/telefoon) aan de organisatie verzocht mee te werken aan deze klachtbehandeling. Daarop is geen enkele reactie gekomen van de organisatie. Bij het laatste verzoek tot medewerking heeft de ZcKK aan de organisatie medegedeeld voornemens te zijn het onderhavige rapport ter informatie aan de GGD als toezichthoudende instantie toe te sturen indien verdere reactie van de organisatie uitblijft. Om deze reden wordt dan ook gelijktijdig met verzending aan partijen een afschrift van dit rapport aan de GGD verzonden.

Reactie organisatie

Er is geen reactie op het rapport ontvangen.

Klacht 2015 - 13

Datum: 17 juli 2015

Klachtformulering

Verzoekers klagen over de onprofessionele handelwijze van de organisatie. Verzoekers klagen er met name over dat de organisatie:

- *De privacy van verzoekers niet heeft gerespecteerd, door tegen uitdrukkelijk verzoek in, toch de naam te noemen van verzoekers tegen derden;*
- *Niet gehandeld heeft in het belang van verzoekers en hun dochter;*
- *Niet tijdig zelf contact heeft opgenomen met verzoekers over de ontstane situatie;*
- *Geen excuses heeft aangeboden aan verzoekers voor het handelen van de organisatie;*
- *Onvoldoende heeft stilgestaan bij de consequenties voor verzoekers.*

Feiten

In oktober 2013 heeft de dochter van verzoekers (dan 3 jaar) uitspraken gedaan over gebeurtenissen bij de gastouder tijdens haar verblijf. Verzoekers hebben naar aanleiding daarvan contact opgenomen met de zedenpolitie, de huisarts en Veilig Thuis. Omdat de dochter nog erg jong was en haar uitspraken niet goed konden worden geïnterpreteerd, is in overleg besloten haar niet abrupt weg te halen uit haar vertrouwde omgeving bij de gastouder met de mondelinge afspraak dat zij op geen enkel moment alleen zou zijn met de man van de gastouder, of elke andere derde. In februari 2015 doet de dochter van verzoekers opnieuw uitspraken die verwijzen naar de eerdere uitspraken. Ze verblijft inmiddels niet meer bij de gastouder, omdat zij de schoolgerechtigde leeftijd heeft. Deze uitspraken zijn erg specifiek en onverwacht, waarop verzoekers opnieuw contact zoeken met de zedenpolitie, Veilig Thuis, bureau Slachtofferhulp en met de gastouderbegeleider van de organisatie. Verzoekers en hun dochter zijn daarop door de zedenpolitie gehoord, die hen het advies geeft om geen mededelingen te doen aan de gastouder of haar man, om zo het onderzoek objectief te laten verlopen. Verzoekers hebben wel veelvuldig telefonisch contact met de gastouderbegeleider hierover, waarin meerdere malen is aangegeven dat zij hun dochter in bescherming willen nemen en niet willen dat enige informatie bekend wordt bij derden. Zelf hebben zij ook de informatie niet met anderen gedeeld. Nadat de man van de gastouder is aangehouden voor verhoor, laat de organisatie verzoekers weten dat zij graag de ouders van de andere gastkindjes willen in lichten over de situatie en hen de keuze te geven wel of niet bij de gastouder te blijven. Het betreft 4 oudergesprekken, die 's-avonds plaats vinden op 10 maart 2015. Verzoekers gaan akkoord op voorwaarde dat er geen namen worden genoemd. Tevens willen ze bij het laatste gesprek aanwezig zijn, omdat dat met vrienden van verzoekers zal zijn. Verzoekers en de organisatie spreken af om die avond telefonisch in contact te blijven om een tijdstip af te spreken om het incident te bespreken. Na het tweede oudergesprek is er

telefonisch contact en horen verzoekers dat er wél namen zijn genoemd. Verzoekers zijn hier heel boos over en willen dat in het volgende (derde) oudergesprek geen namen genoemd worden. De gastouderbegeleidster geeft aan dit met haar directeur te zullen overleggen en direct terug te bellen. Dit telefoontje komt pas later, ná het derde gesprek en ook in dit gesprek zijn weer namen genoemd. Op 18 maart 2015 beëindigen verzoekers met onmiddellijke ingang (per 1 maart 2015) de overeenkomst.

Verzoekers hebben contact opgenomen met de organisatie, waarom er ondanks hun dringende verzoek er toch namen zijn genoemd. De organisatie heeft geantwoord dat het hier een kleinschalige opvangsituatie betreft, waarin informatie als deze niet stil gehouden kan worden. Verzoekers zijn het hier totaal niet mee eens. Het kind geniet geen opvang meer en er is met niemand binnen de lokale gemeenschap over gesproken. Verzoekers stellen dat de organisatie had kunnen communiceren over een kindje dat in het verleden bij de gastouder verbleef. Het vertrek van de zoon van verzoekers, die inmiddels ook naar de gastouder ging, had uitgelegd kunnen worden als keuze die de andere ouders ook hebben gekregen. Verzoekers hebben vervolgens niets meer van de organisatie gehoord en hebben zelf een brief aan de organisatie geschreven. Verzoekers vinden het onbegrijpelijk dat de naam van hun dochter is genoemd en moeten er niet aan denken dat zij hier op een dag mee geconfronteerd wordt. Zij verwachten dat de organisatie alsnog excuses zal maken. Tevens hopen zij door middel van het indienen van de klacht andere ouders en kinderen hetzelfde lot te besparen.

De organisatie verwijst in haar verweerschrift naar haar brief aan verzoekers van 27 maart 2015. Er is niemand die verzoekers iets verwijt. Alle betrokkenen waaronder ook de andere ouders zeggen dat zij op dezelfde manier gehandeld zouden hebben. Op het moment dat de man van de gastouder werd aangehouden kon de organisatie dit niet verzwijgen naar de andere ouders die hun kind laten opvangen door de gastouder. De vier ouderparen niet informeren om welke gastouder, huisgenoot en kind het gaat, zou onrust oproepen en juist een grotere kans geven op geruchten en onrust in 'het dorp', aldus de organisatie. Ook geeft zij aan dat tijdens de informatiegesprekken is benadrukt dat deze zaak precair is en discretie vereist om schade aan alle betrokkenen te voorkomen. De organisatie stelt dat er in de gastouderopvang sprake is van kleinschalige opvang. Iedereen kent elkaar en de kinderen die worden opgevangen. Om de gastouder niet in een moeilijke positie te plaatsen, heeft de organisatie besloten open en eerlijk en zo feitelijk mogelijk de informatie aan betrokken ouders mede te delen. De organisatie vervolgt dat iedereen beschadigd is en dat iedereen weer verder moet. De organisatie doet dit door de gastouder waar mogelijk extra te steunen en te begeleiden. De gastouder heeft privé ook veel te verwerken en dat geldt natuurlijk ook voor verzoekers. Het is voor iedereen belangrijk deze situatie zo goed mogelijk af te sluiten op een manier die alle betrokkenen recht doet. In haar brief stelt de organisatie dat er de afgelopen weken veel wederzijds begrip is geweest, waarvoor herhaaldelijk ook onderling waardering is uitgesproken. De organisatie kan daarom de brief van verzoekers niet goed plaatsen. De organisatie heeft verschillende keren haar handelwijze gemotiveerd. De organisatie begrijpt dat verzoekers de opvang van hun zoon per direct willen beëindigen, omdat de relatie met de gastouder beschadigd is en crediteert de factuur voor maart volledig. Verder brengt de organisatie naar voren dat zij zich in deze situatie intensief heeft laten begeleiden door de zedenpolitie en het calamiteitenteam van de GGD. De GGD heeft de organisatie openheid en eerlijkheid geadviseerd vanuit de ervaring dat vage informatie leidt tot speculatie en geruchten. Dit advies heeft de organisatie opgevolgd. Er is heel veel contact met verzoekers geweest. Met hen is besproken wat de organisatie moest gaan doen en ook is afgestemd dat verzoekers bij het vierde gesprek aanwezig zouden zijn. Na het 2^{de} gesprek werd de organisatie dan ook onaangenaam verrast door de boosheid van verzoekers. De organisatie heeft de indruk dat verzoekers zich toen pas realiseerden wat de gevolgen (kunnen) zijn van het doen van aangifte tegen de man van de gastouder. In telefonische en mailcontacten heeft de organisatie steeds uitgelegd dat het niet noemen van namen in zo'n kleine opvangsetting juist meer onrust zou veroorzaken. Het calamiteitenteam van de GGD en de zedenpolitie hebben de organisatie verzekerd dat de organisatie niets fout heeft gedaan.

Verzoekers stellen dat de brief van 27 maart 2015 de indruk wekt dat hen juist wél iets wordt verweten. Verzoekers zien hun dochter als hoofd gedupeerde en hadden vanuit de organisatie meer medeleven en steun verwacht. In plaats daarvan heeft de organisatie tegen de afspraken in naam en toenaam genoemd. Uit de brief leiden verzoekers een groot medeleven met de gastouder af en dat waarderen verzoekers zeer, aangezien niet de gastouder maar haar partner de beklagde is, maar verzoekers missen het begrip naar hun toe. De opmerking dat verzoekers zich pas na het 2^{de} gesprek realiseerden wat de gevolgen (kunnen) zijn van het doen van aangifte, is niet relevant en ook onjuist. Verzoekers hebben goed nagedacht over het wel of niet doen van aangifte en waren zich wel bewust van het feit dat dit grote impact zou hebben. Waar zij echter geen rekening mee hebben gehouden, is dat hun namen en die van hun dochter gedeeld zouden worden, terwijl zij hadden verzocht dit niet te doen. De organisatie wekt de indruk dat het beter was geweest als er geen aangifte was gedaan en dat vinden verzoekers erg kwalijk gezien de aanleiding hiervoor. De zedenpolitie heeft naar verzoekers aangegeven dat zij het wel degelijk vreemd vond dat de organisatie de namen van verzoekers en die van hun dochter heeft gedeeld. Verzoekers wijzen erop dat de organisatie haar eigen reglementen en code niet na leeft. In dit verband wijzen verzoekers op het reglement interne klachtenprocedure van de organisatie.

Daarnaast wijzen verzoekers op de door de organisatie gehanteerde Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Verzoekers stellen dat in de Meldcode beschreven wordt dat ouders geïnformeerd dienen te worden, maar nergens dat dat tot in detail en dus met vermelding van naam en toenaam dient te gebeuren. Er is tot op heden geen ouderavond of andere vorm van nazorg naar verzoekers toe geweest en de bevindingen van verzoekers worden niet serieus genomen. Tot slot wijzen verzoekers op het pedagogisch beleidsplan van de organisatie, waarin staat dat de pedagogiek in de kinderopvang in ieder geval gericht moet zijn op samenwerking met ouders, het bieden van veiligheid en verbondenheid, het overdragen van waarden en normen en het verwerven van sociale en persoonlijke competenties. Verzoekers vinden daarvan niets terug in het handelen van de organisatie.

De organisatie betwist dat zij zich niet aan haar eigen reglementen en code heeft gehouden. Het reglement interne klachtenprocedure is gevolgd. Over de onderhavige klacht heeft de organisatie immers geheimhouding betracht. De organisatie stelt dat het reglement niet van toepassing is op het vermoeden van verzoekers van misbruik van hun dochter door de partner van de gastouder. Destijds is geen aangifte gedaan en de dochter is in de opvang gebleven na het maken van duidelijke afspraken met de gastouder en ook hun zoon is bij de gastouder in de opvang gekomen. Er is dan ook geen sprake geweest van een klacht. In februari 2015 hebben verzoekers weer contact gezocht met de organisatie over de eerdere uitspraken. Er is vervolgens door de organisatie intensief overleg gevoerd met verzoekers, de zedenpolitie en het GGD-calamiteitenteam. Het calamiteitenteam van de GGD is volgens de organisatie voor gastouderopvang gelijk te stellen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs bij naschoolse opvang. De zedenpolitie heeft de organisatie en verzoekers verboden om informatie aan derden te verstrekken in het belang van het onderzoek. De zedenpolitie heeft de ouders geadviseerd om aangifte te doen. De organisatie had geen vermoedens van een zedendelict en heeft daarom niet ook aangifte gedaan. De gastouder zelf was geen verdachte en is door de organisatie daarom niet op non-actief gesteld. De organisatie is dan ook van oordeel dat zij niet in strijd heeft gehandeld met de Meldcode. De organisatie stelt dat het calamiteitenteam van de GGD een draaiboek heeft voor situaties als de onderhavige. De organisatie heeft er echter voor gekozen om niet dit draaiboek te volgen maar de betreffende ouders persoonlijk te informeren. Na de huisbezoeken heeft de organisatie nog een keer contact opgenomen met de betreffende ouders. De organisatie herhaalt dat er vanwege de kleinschaligheid van de opvang voor is gekozen om openheid te betrachten.

Nazorg wordt nog steeds geboden met name aan de gastouder, aldus de organisatie. Hulp is door de organisatie ook aangeboden aan verzoekers. Met het indienen van de klacht is de onderlinge relatie echter zodanig geworden dat de organisatie er begrip voor heeft dat verzoekers nazorg en steun niet

bij de organisatie zoeken. Tot slot benadrukt de organisatie nog eens dat zij veel waarde hecht aan zorgvuldigheid maar ook aan openheid. Het belang van privacy is bij de organisatie steeds meegewogen bij haar handelen. De kleinschaligheid in een klein dorp heeft de organisatie doen besluiten om openheid te betrachten. De organisatie heeft zich daarbij laten adviseren en bijstaan door ter zake deskundigen (de GGD en de zedenpolitie).

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: Verzoekers klagen erover dat de organisatie de privacy van verzoekers niet heeft gerespecteerd, door tegen uitdrukkelijk verzoek in, toch de naam te noemen van verzoekers tegen derden.

Op grond van privacyregels moet voor verwerking van persoonsgegevens (waaronder het gebruiken en verstrekken aan derden) ondubbelzinnige toestemming door de betrokkene worden verleend. Bovendien mogen persoonsgegevens slechts worden verwerkt voor zover dat ter zake dienend en niet bovenmatig is. Duidelijk is dat verzoekers niet wilden dat hun naam en die van hun dochter met derden gedeeld zou worden, zodat in ieder geval geen sprake was van ondubbelzinnige toestemming van hun kant. Van belang was dat de ouders van de andere gastkindjes op de hoogte werden gesteld van de aanhouding en het verhoor van de partner van de gastouder. Voor dit doel was het niet nodig en noodzakelijk om daarbij de naam van verzoekers en hun dochter te noemen. Met verzoekers is de commissie van oordeel dat in het midden gelaten had kunnen worden wie het betrof; de mededeling dat het een kind betrof dat de opvang inmiddels had verlaten zou voor het doel voldoende zijn geweest. De commissie merkt op dat het goed is, dat de organisatie zich heeft laten begeleiden door het GGD-calamiteitenteam. Naar het oordeel van de commissie had de organisatie verzoekers echter bij dit overleg moeten betrekken of in ieder geval hierover open moeten communiceren met verzoekers. Verzoekers zouden dan in de gelegenheid zijn geweest om hierover mee te denken. De organisatie heeft wel overleg gepleegd met ouders, maar niet hierover. Dat het calamiteitenteam van de GGD heeft geadviseerd open en eerlijk te communiceren, betekent naar het oordeel van de commissie niet dat alle informatie met derden gedeeld moest worden. De organisatie heeft de informatie echter wél met derden gedeeld op grond van de eigen aanname, dat toch wel zou uitkomen wie aangifte heeft gedaan. Door zo te handelen zonder met verzoekers daarover vooraf te overleggen, heeft de organisatie de privacy van verzoekers en hun dochter niet gerespecteerd. De commissie beoordeelt de klacht **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: Verzoekers klagen erover dat de organisatie niet in het belang heeft gehandeld van verzoekers en hun dochter.

De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vermeldt in hoofdstuk II dat niet in alle gevallen dat er niet goed met kinderen wordt omgegaan door een collega, sprake zal zijn van een mogelijk gewelds- of zedendelict. Desondanks mag niet aan signalen voorbij worden gegaan en zal onderzocht moeten worden wat bij het kind wordt gesignaleerd. Als na onderzoek door de politie blijkt dat er geen aanleiding is om aan te nemen dat sprake is van een gewelds- of zedendelict, dient er gerehabiliteerd te worden. De Meldcode noemt op pagina 23 onderaan nadrukkelijk de mogelijkheid van melding door een ouder van een mogelijk geweld- of zedendelict over een gastouder/volwassen huisgenoot. In het onderhavige geval is er aangifte door verzoekers gedaan tegen de huisgenoot van de gastouder. De Meldcode bepaalt dat in geval van een reëel vermoeden van een gewelds- of zedendelict, de houder de beroepskracht in ieder geval voor de duur van het onderzoek op non-actief dient te stellen. Zolang het onderzoek loopt, bestaat immers de kans dat de vermoedens uiteindelijk waar blijken te zijn. De organisatie heeft de gastouder niet op non-actief gesteld, terwijl zij dat naar het oordeel van de commissie wel had moeten doen, hoe moeilijk en pijnlijk dat voor de gastouder en haar partner ook kan zijn. De organisatie heeft de kinderen die bij de gastouder in de opvang waren, immers in een opvangsituatie gelaten, die mogelijk niet veilig was door de aanwezigheid van de partner van de gastouder. Door de Meldcode niet te volgen heeft de organisatie niet alleen niet in het belang van

verzoekers en hun dochter gehandeld, maar ook niet in het belang van de andere kinderen die bij de gastouder werden opgevangen. De commissie beoordeelt de klacht **gegrond**.

Klachtonderdeel 3: Verzoekers klagen erover dat de organisatie niet tijdig zelf contact heeft opgenomen met verzoekers over de ontstane situatie.

Uit de stukken blijkt dat er tot 12 maart 2015 frequent contact is geweest tussen verzoekers en de organisatie. Op 11 maart 2015 laten verzoekers aan de organisatie weten dat zij niets meer met de organisatie te maken willen hebben. Zij cancelen de kennismaking met een nieuwe gastouder voor hun zoon en overwegen stappen te ondernemen zoals een formele klacht indienen. De organisatie stelt voor om wel contact te houden en heeft hulp aangeboden bij het regelen van opvang voor de zoon van verzoekers. Verder zegt de organisatie dat verzoekers altijd mogen bellen, als zij hun boosheid of andere emotie willen uiten. Op grond van bovenstaande beoordeelt de commissie deze klacht **ongegrond**. De commissie merkt in dit verband nog het volgende op. Op 18 maart 2015 dienen verzoekers formeel een klacht in bij de organisatie. Tevens melden zij dat zij de klacht eveneens zullen indienen bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Blijkens het reglement interne klachtenprocedure van de organisatie is de termijn voor het geven van een reactie op een klacht ten hoogste twee weken. De organisatie heeft met haar brief van 27 maart 2015 en derhalve binnen twee weken een reactie op de klacht gegeven. Daarbij heeft de organisatie ook aan verzoekers laten weten, dat zij niet is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. De organisatie heeft haar interne klachtenprocedure echter verder niet gevolgd. Het is de commissie niet duidelijk geworden waarom de interne klachtenprocedure niet verder is gevolgd.

Klachtonderdeel 4: Verzoekers klagen erover dat de organisatie geen excuses heeft aangeboden aan verzoekers over het handelen van de organisatie.

Uit het oogpunt van de organisatie acht de commissie het logisch dat de organisatie geen excuses heeft aangeboden, omdat de organisatie van oordeel is dat zij goed heeft gehandeld. Nu de organisatie de privacy van verzoekers en hun dochter niet heeft gerespecteerd en bovendien de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling niet heeft gevolgd, is de commissie van oordeel dat zij haar excuses wel aan verzoekers had moeten aanbieden. De commissie beoordeelt de klacht **gegrond**.

Klachtonderdeel 5: Verzoekers klagen erover dat de organisatie onvoldoende heeft stilgestaan bij de consequenties voor verzoekers.

De organisatie heeft de ouders van de andere opvangkinderen tijdens de huisbezoeken geïnformeerd over de aanhouding en het verhoor van de partner van de gastouder en hen de mogelijkheid gegeven contact op te nemen met een verpleegkundige indien gewenst. De organisatie heeft nadien ook nog contact met deze ouders opgenomen. Verder klinkt uit de diverse stukken en het handelen van de organisatie vooral een groot medeleven met de gastouder door. Verzoekers en ook de commissie kunnen dat waarderen, aangezien niet de gastouder verdacht is. Met verzoekers mist de commissie echter wel begrip en medeleven naar verzoekers en hun dochter. In de diverse overgelegde stukken wordt over de consequenties voor verzoekers en hun dochter nauwelijks gesproken. De commissie kan zich ook voorstellen dat de brief van de organisatie van 27 maart 2015 bij verzoekers de indruk wekt, dat hen juist wél iets wordt verweten. De commissie beoordeelt deze klacht **gegrond**.

Reactie organisatie

De organisatie hecht veel waarde aan het oordeel van de ZcKK en aangezien vrijwel alle klachten gegrond verklaard zijn, rest de organisatie niets anders dan haar excuses aan te bieden voor hoe de organisatie met deze situatie is omgegaan.

De organisatie neemt naar aanleiding van de oordelen een aantal maatregelen.

Per 2016 zijn alle kinderopvangorganisaties verplicht aangesloten bij de geschillencommissie

kinderopvang. Het intern klachtenreglement moet daarom aangepast worden en zij zullen het klachtenreglement aanpassen waarin zij hun ervaring met deze casus zullen meenemen. Concreet betekent dit dat zij gesprekken gaan voeren met 2 medewerkers van de organisatie. Van elk gesprek en de gemaakte afspraken zal een verslag gemaakt worden dat naar alle partijen verzonden wordt. Ook gesprekken met gastouder, politie en GGD worden gevoerd met 2 medewerkers van de organisatie en ook hier zal een verslag van gemaakt worden waarvan de inhoud geverifieerd wordt bij degenen die deelgenomen hebben aan het gesprek. Dit alles om ruis in communicatie te voorkomen en duidelijkheid te verschaffen aan betrokkenen wat gedaan is, wat besproken is en wat afgesproken is. Als het gaat om informeren van andere ouders, die gebruik maken van de opvang van de betrokken gastouders, zal in het vervolg ook duidelijker verteld worden wie welke boodschap gaat brengen aan wie.

Ook de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld wordt in 2016 aangepast. De meldcode die de organisatie hanteert is een model dat nooit is aangepast aan de organisatie zelf en hoe zij omgaat met personeel, gastouders, ouders en kinderen. Dit gaan zij dit jaar doen nadat een nieuwe meldcode gemaakt is door de Brancheorganisatie Kinderopvang als gevolg van nieuwe wetgeving op dit gebied.

Klacht 2015 - 14

Datum: 20 juli 2015

Klachtformulering

Verzoekers klagen over de handelwijze van de organisatie. Verzoekers klagen er met name over dat de organisatie:

- *Weigert inhoudelijk te reageren op de klachtbrief van verzoekers;*
- *Onvolledige informatie heeft gegeven over het welbevinden van hun dochter en te laat heeft aangegeven dat het niet goed ging met hun dochter;*
- *Niet kan/wil aangeven wat hun analyse is van het niet thuis voelen van de dochter van verzoekers op de groep en wat ze tot die tijd hebben geprobeerd om dit op te lossen.*
- *Hun dochter verantwoordelijk houdt voor het niet goed functioneren in de groep en van de groep.*
- *Onacceptabele opmerkingen maakt over de wijze van opvoeden door verzoekers;*
- *Het contract dreigt op te zeggen als verzoekers niet instemmen met de voorgestelde observatie van hun dochter;*
- *Verzoek om extra opvangdagen weigert, op basis van beschikbaarheid, terwijl er volgens hen geen sprake was van gebrek aan plaatsen.*

Feiten

Sinds 4 september 2014 hebben verzoekers een overeenkomst met de organisatie voor de opvang van hun dochtertje. Alvorens de opvang start, bespreken verzoekers met de organisatie de bijzonderheden van hun dochtertje. Het meisje kan geen Nederlands verstaan en begint met de kinderopvang als zij 23 maanden oud is. Vanaf 1 februari 2015 bezoekt het dochtertje de kinderopvang. Verzoekers stellen vast dat de opvang moeizaam loopt, maar dat zij door de berichtgeving van de pedagogisch medewerkers worden gerustgesteld. Op uitnodiging van de organisatie vindt op 28 april 2015 een gesprek plaats waarbij de organisatie haar zorgen bespreekt omtrent het welbevinden van het dochtertje. Op 3 juni 2015 vindt een tweede gesprek plaats, waarin de organisatie aangeeft dat het niet beter gaat met de opvang van het meisje. De organisatie meldt dat het dochtertje de groep verstoort en dat zij de pedagogisch medewerkers in een lastig pakket brengt. Op 4 juni 2015 is er telefonisch contact tussen organisatie en verzoekers. De organisatie stelt voor het dochtertje te laten observeren door een expert uit het Centrum voor Jeugd en Gezin en hierbij beeld- en geluidsopnamen te maken. Op deze manier wil zij onderzoeken hoe de situatie kan worden verbeterd. Verzoekers vragen een vervolgesprek aan om de analyse van de problematiek te bespreken. Zij willen een beeld krijgen van wat de organisatie tot dan toe gedaan heeft om de situatie

te verbeteren. Dit vervolgggesprek vindt plaats op 10 juni 2015. In dit gesprek wordt het vertrouwen van verzoekers niet hersteld, waarna de verzoekers op 11 juni 2015 de kinderopvang hebben opgezegd. Op 8 juli 2015 versturen verzoekers een klachtbrief met een zevental punten aan de regiomanager met het verzoek hierop te reageren. Op 16 juli 2015 reageert de organisatie dat zij niet op de individuele punten ingaan omdat de organisatie en verzoekers van mening blijven verschillen. Op 20 juli 2015 ontvangt de ZcKK een klachtformulier van verzoekers over het handelen van de organisatie. De organisatie geeft aan vanaf het begin een groot contrast te ervaren tussen haar visie en die van verzoekers. In diverse gesprekken heeft de organisatie getracht de verschillen te verkleinen. De organisatie herkent zich niet in de weergave van verzoekers en heeft geconcludeerd dat het verschil van inzicht onoverbrugbaar is. Mogelijk spelen ook verschillen in taal en cultuur een rol. Volgens de organisatie is er op elk ophaalmoment een overdracht geweest. Hierin is duidelijk benoemd dat de momenten dat het dochttertje zich prettig voelt, schaars zijn. Verzoekers hebben vanaf het begin af aan zelf besloten om hun dochter korte dagen te brengen omdat zij het nog erg moeilijk had. Om deze reden biedt de organisatie drie gratis extra wendagen aan in de maand februari en ook nog één in de maand maart. De organisatie plant diverse keren een extra pedagogisch medewerker in om volledige één op één aandacht aan het meisje te besteden. De organisatie stelt dat zowel in het gesprek van 28 april 2015 als in het gesprek van 3 juni 2015 is aangegeven dat het niet goed gaat met het dochttertje. De vestigingsmanager wil een externe hulpvraag uitzetten omdat alles binnen de mogelijkheden van de organisatie geprobeerd is. Hiervoor is toestemming van de ouders nodig. Verzoekers geven deze toestemming niet. De organisatie merkt op dat de groep dusdanig negatief beïnvloed wordt dat het op deze manier niet meer verder gaat. De vestigingsmanager heeft de verantwoordelijkheid genomen en maakt een keuze voor het belang van alle kinderen op de groep. Indien verzoekers blijven weigeren een expert langs te laten komen, zien zij zich genoodzaakt het contract te ontbinden. De organisatie ontkent verzoekers gevraagd te hebben de opvoeding aan te passen. Wel geeft zij aan dat er gekeken is naar de verschillen tussen de thuissituatie en de opvang om te kijken wat de achterliggende redenen kunnen zijn van het feit dat het dochttertje zich niet op haar gemak voelt. Volgens de organisatie hebben verzoekers meerdere malen aangegeven het niet eens te zijn met het pedagogisch beleid van de organisatie.

Verzoekers reageren op 31 augustus 2015 op het verweerschrift van de organisatie. Zij merken opnieuw op dat de organisatie niet inhoudelijk heeft gereageerd op hun klachtbrief. Tevens geven zij aan dat zij niet eerder geïnformeerd zijn dat hun dochter het grootste deel van de dag huilt; er is enkel aangegeven dat het nog niet helemaal goed gaat. Ook uit de verslagen op de portal valt niet af te leiden dat het zo slecht met de dochter is gegaan. Verzoekers geven aan dat de organisatie onjuiste informatie geeft over de analyse waarom hun dochter zich niet thuis voelt. Andere informatie krijgen zij nu voor het eerst onder ogen; zo waren zij bijvoorbeeld niet op de hoogte dat er contact is geweest met een kinderpsycholoog en een anonieme vraag is gesteld bij het Centrum voor Jeugd en Gezin. De organisatie heeft aangegeven dat hun dochttertje de groep verstoort en dat het dochttertje verantwoordelijk is voor het niet goed functioneren van de groep. Zij merken op dat er wel degelijk onacceptabele opmerkingen zijn gemaakt over de wijze van opvoeden door verzoekers. Verzoekers bevestigen opnieuw dat de organisatie in het telefoongesprek van 4 juni 2015 heeft aangegeven dat als verzoekers de observatie van het Centrum voor Jeugd en Gezin niet accepteren dat de organisatie het contract opzegt. Verzoekers geven aan dat meerdere malen en voor verschillende dagen extra opvang is aangevraagd vanaf mei 2015. De organisatie heeft alle verzoeken afgewezen op basis van beschikbaarheid. In het gesprek van 3 juni 2015 heeft de organisatie erkend dat de verzoeken zijn afgewezen omdat het dochttertje een probleem voor de groep is. Verzoekers geven aan dat zij de verslagen voor het eerst zien en dat een waardevol verslag nooit eenzijdig kan zijn. Zij zijn niet in de gelegenheid gesteld het verslag aan te vullen of te verbeteren. Zij vinden de verslagen geen goede weergave van de gesprekken.

De organisatie reageert per e-mail op 2 september 2015. Zij bevestigt dat zij alles in het werk heeft gesteld om het dochttertje een goede opvang te bieden. Helaas is zij daar niet in geslaagd. Uit de

reactie van verzoekers trekt zij de conclusie dat zij en verzoekers elkaar niet goed (willen) horen en/of begrijpen. De organisatie geeft aan niet nogmaals inhoudelijk te willen reageren. Wel willen ze een tweetal kanttekeningen maken. In de eerste plaats merken zij op dat zij negatieve of verontrustende berichten niet op de portal zetten, maar met ouders bespreken. In de tweede plaats meent de organisatie dat verzoekers tegenstrijdige reacties in het verweer aangeven. Enerzijds geven verzoekers aan dat er met hen niet gesproken is over het inschakelen van derden. Anderzijds geven verzoekers aan dat de organisatie het contract zal beëindigen indien verzoekers geen toestemming geven voor het inschakelen van derden voor observaties.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: Weigert inhoudelijk te reageren op de klachtbrief van verzoekers

Verzoekers hebben op 8 juli 2015 een officiële klacht ingediend. De organisatie heeft op 16 juli 2015 aangegeven niet inhoudelijk te willen reageren op de aangegeven punten, omdat dit in de gesprekken al aan bod is geweest. In de eigen klachtenprocedure van de organisatie wordt aangegeven in geval van een klacht de termijn voor het geven van een terugkoppeling van de voorgenomen oplossing omkleed met redenen ten hoogste twee weken is. De commissie constateert dat een aantal van de klachtpunten in de gesprekken zijn besproken, maar dat er niet inhoudelijk op alle klachtpunten is gereageerd. Ook als een organisatie meent dat zij er met een verzoeker niet uit kan komen, mag van een professionele organisatie worden verwacht dat zij inhoudelijk reageert op een officiële klacht en haar eigen klachtenprocedure volgt. De commissie acht dit klachtonderdeel dan ook **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: Onvoldoende informatie heeft gegeven over het welbevinden van hun dochter en te laat heeft aangegeven dat het niet goed ging met hun dochter.

Op 1 februari 2015 is het dochtertje op de kinderopvang gestart. Ook verzoekers erkennen dat het moeizaam gaat, maar dat het volgens de pedagogisch medewerkers steeds beter gaat. De organisatie heeft diverse acties ondernomen om de situatie te verbeteren. Zo heeft zij onder andere extra pedagogisch medewerkers ingezet zodat het meisje één op één begeleid kan worden, zij heeft extra (gratis) wendagen aan verzoekers toegestaan en heeft contact opgenomen met specialisten. Op 28 april 2015 vindt het eerste gesprek plaats met beide ouders waarbij aangegeven is dat het niet goed gaat. De commissie merkt op dat de foto's en de teksten op de portal neutraal zijn. Hieruit valt niet op te maken of het meisje gelukkig is op de opvang. De commissie kan zich voorstellen dat deze informatie op een andere manier door verzoekers geïnterpreteerd is dan wat de feitelijke situatie was. Zoals van een professionele organisatie mag worden verwacht, heeft de organisatie binnen haar eigen professie een aantal stappen ondernomen om te onderzoeken wat gedaan kon worden om het welbevinden van het dochtertje te verbeteren. De commissie merkt ook op dat verzoekers hier wellicht onvoldoende in zijn gekend, maar dat verzoekers en organisatie elkaar hierin tegenspreken. De commissie weet niet wat er bij de overdracht gecommuniceerd is. De commissie is er wel van overtuigd dat de organisatie voldoende inspanningen heeft verricht om het welbevinden van de dochter te verbeteren. Ook vindt op 28 april 2015 al het eerste gesprek met beide ouders plaats. Het lijkt niet aannemelijk dat de organisatie zoveel acties heeft ondernomen, maar haar zorg niet gedeeld heeft met de ouders. Op basis hiervan hebben verzoekers onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de organisatie te weinig signalen heeft gegeven over het welbevinden van hun dochter en de commissie acht dit klachtonderdeel dan ook **ongegrond**.

Klachtonderdeel 3: Niet kan/wil aangeven wat hun analyse is van het niet thuis voelen van de dochter van verzoekers op de groep en wat ze tot die tijd hebben geprobeerd om dit op te lossen.

Volgens de organisatie is in alle gesprekken aangegeven dat het dochtertje het niet naar haar zin had. Verzoekers ontkennen dit. Uit de stukken blijkt dat de organisatie diverse acties heeft ondernomen om de situatie te verbeteren, zoals het vertalen van woorden, tips, inschakelen kinderpsycholoog, anonieme vraag bij Centrum voor Jeugd en Gezin, extra wendagen, het plannen van een eerste

gesprek op 28 april 2015, etc. De organisatie heeft de deskundigheid van externen nodig om tot een verbetering van de situatie te komen. Verzoekers hebben hiervoor geen toestemming gegeven. De commissie meent dat de organisatie voldoende inspanningen heeft verricht om de situatie te verbeteren en dat verzoekers ook minimaal van een aantal van deze acties op de hoogte waren. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegron**d.

Klachtonderdeel 4: Hun dochter verantwoordelijkheid houdt voor het niet goed functioneren in de groep en van de groep.

Volgens verzoekers heeft de organisatie aangegeven dat het dochtertje de groep verstoort omdat zij veel huilt en de pedagogisch medewerkers in een moeilijke positie brengt. De organisatie geeft aan dat zij externe expertise nodig heeft en dat zij zo niet verder kan op de groep. De commissie constateert dat het inschakelen van een externe expert alleen kan met toestemming van verzoekers. Indien verzoekers geen toestemming willen verlenen en de situatie een negatief effect heeft op de rest van de groep, dan moet de manager verantwoordelijkheid nemen en kiezen voor het belang van alle kinderen op de groep. Uit de constatering dat het dochtertje (onbedoeld) de groep verstoort, kan niet geconcludeerd worden dat de organisatie het dochtertje verantwoordelijk houdt. Dat is een te vergaande gevolgtrekking. De commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel **ongegron**d is.

Klachtonderdeel 5: Onacceptabele opmerkingen maakt over de wijze van opvoeden door verzoekers.

De commissie constateert dat verzoekers en organisatie elkaar op dit punt tegen spreken. De commissie kan zich voorstellen dat de organisatie vanuit professioneel oogpunt de opvoeding thuis en de cultuur bespreekt om de verschillen tussen de thuissituatie en de kinderopvang aan het licht te brengen. Uit geen van de stukken kan de commissie de conclusie trekken dat de opmerkingen van de organisatie onacceptabel zijn of negatief zijn bedoeld. De commissie acht dit onderdeel van de klacht dan ook **ongegron**d.

Klachtonderdeel 6: Het contract dreigt op te zeggen als verzoekers niet instemmen met de voorgestelde observatie van hun dochter.

De commissie onderstreept de beleving van verzoekers dat de organisatie het contract opzegt als verzoekers niet meewerken aan de observatie. De commissie constateert echter ook dat de organisatie binnen de eigen mogelijkheden de nodige inspanningen heeft verricht en dat een externe expert nodig is om de situatie te verbeteren. Uit de stukken blijkt niet dat het de insteek is geweest van de organisatie om het contract op te zeggen, wel dat de mogelijkheden binnen de organisatie uitgeput leken. De commissie kan zich voorstellen dat de organisatie genoodzaakt is deze stap te zetten ten behoeve van het welbevinden van het dochtertje van verzoekers en van de andere kinderen van de groep. Om deze reden verklaart de commissie dit klachtonderdeel als **ongegron**d.

Klachtonderdeel 7: Verzoek om extra opvangdagen weigert, op basis van beschikbaarheid, terwijl er volgens hen geen sprake was van gebrek aan plaatsen.

Verzoekers geven aan dat alle verzoeken in mei voor extra dagen zijn afgewezen op basis van beschikbaarheid, terwijl er tot die tijd geen sprake was van gebrek aan plaats. Zo zijn er tot 4 mei 2015 met enige regelmaat extra dagen toegekend. Volgens verzoekers is in het gesprek van 3 juni 2015 door de manager erkend dat de verzoeken zijn afgewezen omdat het dochtertje als een probleem voor de groep wordt beschouwd. De organisatie reageert niet op dit onderdeel van de klacht. Hoewel ook hier geldt dat de commissie niet met zekerheid kan stellen dat dit in het gesprek van 3 juni 2015 zo is aangegeven, concludeert zij wel dat op dit klachtonderdeel door de organisatie geen verweer wordt gevoerd. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegron**d.

Adviezen

Los van deze klacht en met het oog op het waarborgen van een goede dienstverlening aan de gebruikers adviseert de commissie om belangrijke gespreksverslagen aan ouders/verzorgers te overleggen. Op deze manier kunnen ouders/verzorgers aangeven of het een juiste weergave van het gesprek is en kunnen misverstanden in een latere fase worden voorkomen.

Reactie organisatie

Wanneer er een gesprek heeft plaatsgevonden tussen ouders en pedagogisch medewerkers, zal hier aan het einde van het gesprek samen met ouders een samenvatting geschreven worden. Deze samenvatting wordt door beide partijen getekend voor gezien. De ouders ontvangen een kopie van dit verslag. Wanneer ouders een gesprek hebben gehad met vestigingsmanager en pedagogisch medewerker zal de vestigingsmanager na dit gesprek een bevestigingsmail sturen over het gesprek dat heeft plaatsgevonden met daarin een korte inhoudelijke samenvatting.

Klacht 2015 - 15

Datum: 31 juli 2015

Klachtformulering

Verzoeksters zoon is allergisch voor een aantal producten, waaronder voor granen. De kinderopvangorganisatie is hiervan op de hoogte. In de periode van juli 2014 t/m juli 2015 heeft verzoeksters zoon tijdens de opvang op het kinderdagverblijf drie maal een zware allergische reactie gekregen na het eten van graanproducten.

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie:

- *Geen actie heeft ondernomen om te voorkomen dat verzoeksters zoon een anafylactische reactie krijgt.*

Feiten

Verzoeksters zoon gaat met ingang van februari 2014 vijf dagen per week naar het kinderdagverblijf van de organisatie. Tijdens de opvangperiode van februari 2014 tot juli 2015, krijgt de zoon van verzoekster drie maal een zware allergische reactie na het eten van graanproducten op het kinderdagverblijf.

De eerste keer dat dat gebeurt is op 26 juni 2014 na het eten van een Bambix papje. Verzoeksters zoon is dan iets meer dan 7 maanden oud. De betreffende pedagogisch medewerkster schrijft op het registratieformulier ongevallen kind en personeel, dat verzoekster bij het brengen heeft verteld dat ze de volgende dag een afspraak hebben voor een (allergie) onderzoek. Verder heeft verzoekster tegen de pedagogisch medewerkster gezegd dat zij een rijstwafel aan haar zoon mag geven en dan meteen moet kijken hoe haar zoon hier op reageert. De pedagogisch medewerkster schrijft dat het informatieformulier (wat de kinderen wel/niet mogen eten etc.) wat in de keuken hangt, voor een aantal kinderen niet up to date is. Omdat er voor verzoeksters zoon geen pap meer is, wordt een collega gevraagd een nieuw pak te halen. Deze collega weet niet voor welk kind dit bedoeld is. Gezien de leeftijd van verzoeksters zoon mag hij Bambix pap hebben. Na het eten van de pap wordt verzoeksters zoon niet lekker. Hij geeft over en er komen vlekjes en plekjes in zijn gezicht; vermoedelijk een allergische reactie. Daarop wordt 112 gebeld. Er komt een ambulance en een traumahelikopter. Na de allergische reactie krijgt verzoeksters zoon van de arts 3x een EpiPen voorgeschreven, waarvan er één op het kinderdagverblijf gehouden wordt. Verzoekster tekent op 13 juli 2014 het toestemmingsformulier voor toediening van de EpiPen door een daartoe bevoegde pedagogisch medewerkster. Na het incident is er een gesprek tussen de organisatie en verzoekster, die aangeeft dat het incident voor haar gevoel goed is afgesloten. Later (op 1 juli 2014) ontvangt de organisatie alsnog een klachtbrief van ouders. In een interne mail van 10 juli 2014 van de organisatie

aan de pedagogisch medewerksters worden de volgende suggesties gedaan hoe met de situatie van verzoeksters zoon om te gaan:

- *De pedagogisch medewerksters dienen precies te weten wat verzoeksters zoon wel en niet mag eten;*
- *Moeder heeft aangegeven om een rijstwafel te geven en te kijken hoe haar zoon reageert, maar experimenteren moet niet op het kinderdagverblijf maar uitsluitend thuis gebeuren;*
- *Er kan niet gegarandeerd worden dat er nooit iets gebeurt, net zo min als je kunt garanderen dat een kind niet zal vallen;*
- *Er moeten duidelijke afspraken met ouders gemaakt worden dat er thuis en niet op het kinderdagverblijf wordt geëxperimenteerd met voedsel; dat er een lijst met producten komt die hun zoon mag hebben en dat daarbuiten niets wordt gegeven; die lijst moet up to date worden gehouden.*

In het algemene afsprakenformulier naar aanleiding van het werkoverleg van 17 juli 2014 worden naar aanleiding van het incident de volgende afspraken neergelegd:

- *In het overdrachtsschrift wordt extra goed bijgehouden wat de zoon van verzoekster op de opvang heeft gegeten;*
- *Ook de ouders houden bij wat hij dagelijks heeft gegeten en wat hij wel en niet mag eten en hoe hij reageert op bepaalde voeding;*
- *De voedingslijsten in de keukens worden aangepast;*
- *Bij de zoon van verzoekster (en alle andere kinderen met een allergie) wordt een rood uitroepteken gezet zodat er extra goed opgelet wordt;*
- *Bij elke wijziging moet er een update gemaakt worden en zowel mondeling als schriftelijk naar elkaar gecommuniceerd worden.*

De tweede keer dat verzoeksters zoon (dan 1,5 jaar oud) een allergische reactie krijgt is op 21 mei 2015. In het verslag van dit incident dat op 6 augustus 2015 is opgesteld, schrijft de pedagogisch medewerkster dat het plaatsvond in haar eerste werkweek na afwezigheid (ziektewet en een onbetaald verlof). Zij heeft die dag het eten verwarmd (couscous met saus) en vervolgens op tafel gezet. Zij heeft niet gekeken of de zoon van verzoekster dit eten mocht hebben en ook haar collega heeft dit niet gevraagd. Verzoeksters zoon heeft een eetlepel couscous met saus gegeten. Na het eten is verzoeksters zoon op bed gelegd. Op een gegeven moment ontdekt de pedagogisch medewerkster dat het gezicht van verzoeksters zoon iets gezwollen is en wat schrale plekken heeft. Zij vertrouwt het niet helemaal en dient hem voor de zekerheid een Epipen toe (daartoe is zij bevoegd); daarna belt zij 112. Er komt een ambulance, die verzoeksters zoon controleert; hij hoeft niet mee naar het ziekenhuis. Als verzoekster haar zoon op het gebruikelijke tijdstip komt ophalen, vraagt zij de garantie dat het niet meer zal gebeuren. In het algemene afsprakenformulier naar aanleiding van het werkoverleg van 11 juni 2014 valt het volgende te lezen: "communicatie blijft nog even een leerdoel op deze groep. (...) en (...) (de pedagogisch medewerkers, red.) moeten meer dingen uitspreken naar elkaar, zowel mondeling als schriftelijk wordt er weinig tot niet gecommuniceerd naar elkaar. Daardoor ontstaat er ruis en lopen ze allebei op hun tenen omdat zij niet meer weten wat zij van elkaar verwachten, de werkdruk wordt hoog en er ontstaat irritatie waardoor niemand meer professioneel functioneert. Verder gaat het in de groep al iets beter. De hectiek, de onrust lijkt nu weg te ebben...". Ten aanzien van verzoeksters zoon wordt opgemerkt dat er geen veranderingen in zijn voedingspatroon zijn; men moet wel alert blijven en bij twijfel NIET geven.

De derde keer dat verzoeksters zoon een allergische reactie krijgt is op 9 juli 2015, 7 weken na het tweede incident. De pedagogisch medewerkster verwarmt die dag pasta. Hoewel zij weet dat verzoeksters zoon geen gluten mag vergeet zij dit en laat hem met de andere kinderen pasta eten. Er is ook geen feedback van de collega's geweest, zo valt te lezen in het gespreksverslag. De pedagogisch medewerkster brengt de kinderen naar bed en controleert om de 5-10 minuten of alles goed gaat in de slaapkamer. Na een paar keer kijken, treft zij verzoeksters zoon half opgericht in bed aan; hij heeft overgegeven en zijn gezicht is rood en gezwollen. Ze laat door een collega de Epipen

toedienen. Zelf belt zij met verzoekster die haar adviseert 112 te bellen. Als de ambulance ter plaatse komt heeft de Epipen inmiddels goed gewerkt. Toch gaat verzoeksters zoon mee naar het ziekenhuis ter observatie, omdat dit incident zo kort op het vorige heeft plaats gevonden en niet duidelijk is hoe hij zal reageren na uitwerking van de Epipen. Ten tijde van het derde incident hangt in het keukenkastje op de groep een briefje waarop staat dat verzoeksters zoon een allergie voor gluten en noten heeft en wat hij wel mag eten. Wat ontbreekt is de inhoudelijke informatie over de allergie (heftige/levensbedreigende vorm en medicatie nodig). Er wordt verwezen naar een schriftje, maar omdat hij ouder is dan 1 jaar is dit schriftje sinds zijn eerste verjaardag in beheer bij de ouders. In de centrale keuken waar de maaltijden worden bereid is geen informatie te vinden over de allergie van verzoeksters zoon, zo staat in het verslag te lezen dat op 9 juli 2015 naar aanleiding van dit incident is opgesteld. Op 10 juli 2015 vindt er een gesprek plaats tussen ouders, de pedagogisch medewerkster en de plaatsvervangend manager, waarin ouders aangeven dat zij geen vertrouwen meer hebben in de organisatie en zich genoodzaakt voelen om met hun zoon naar een ander kinderdagverblijf te gaan. De facturatie wordt vanaf 10 juli 2015 stop gezet en de opzegging is vanuit de organisatie schriftelijk bevestigd. Er wordt op 11 juli 2015 nog wel een afsprakenformulier opgesteld naar aanleiding van het oudergesprek.

Verzoekster verwijt de organisatie onachtzaamheid en onverantwoordelijkheid. De organisatie had acties moeten nemen om te voorkomen dat haar zoon voedsel eet waarvoor hij allergisch is. Doordat de organisatie daarvoor niet heeft gezorgd, heeft haar zoon driemaal een allergische reactie gekregen, waarvoor hij tweemaal in het ziekenhuis is opgenomen.

De organisatie ontkent dat er geen actie is ondernomen. De organisatie betreurt de situatie en erkent dat er tweemaal een ernstige fout is gemaakt. De organisatie stelt dat onderscheid moet worden gemaakt tussen de omstandigheden rond het eerste incident en die rond het tweede en derde incident. Ten tijde van de intake waren er nog geen vermoedens van een mogelijke allergie. Bijzonderheden van het kind van 0 tot 1 jaar worden in een schriftje genoteerd, dat als communicatiemiddel wordt gebruikt tussen de ouders en de organisatie. Na de eerste verjaardag van het kind gaat het schriftje naar de ouders; alle belangrijke overdracht ligt vanaf dat moment op de weg van de ouders, aldus de organisatie. In juni is met alle pedagogisch medewerkers gedeeld dat de ouders het vermoeden hebben dat hun zoon allergisch is. De ouders hebben aangegeven dat hun zoon geen koekjes mag. Dat was bekend en stond ook op de lijst in het keukenkastje. De pedagogisch medewerkster heeft in juni 2014 geen koekje gegeven en dus niet gehandeld in strijd met de informatie van het overzicht. De organisatie stelt dat na het eerste incident verschillende acties zijn ondernomen:

- *De pedagogisch medewerkers dienen precies te weten wat verzoeksters zoon wel en niet mag eten;*
- *Er moet een lijst komen met producten die verzoeksters zoon mag hebben en die lijst moet up to date gehouden worden; verzoeksters zoon krijgt alleen voedsel dat op de lijst staat;*
- *Experimenteren met voedsel moet niet op het kinderdagverblijf maar uitsluitend thuis gebeuren;*
- *In het overdrachtsschrift wordt extra goed bijgehouden wat de zoon van verzoekster op de opvang heeft gegeten;*
- *Ook de ouders houden bij wat hij dagelijks heeft gegeten en wat hij wel en niet mag eten en hoe hij reageert op bepaalde voeding;*
- *De voedingslijsten in de keukens worden aangepast;*
- *Bij de zoon van verzoekster (en alle andere kinderen met een allergie) wordt een rood uitroepteken gezet zodat er extra goed opgelet wordt;*
- *Bij elke wijziging moet er een update gemaakt worden en zowel mondeling als schriftelijk naar elkaar gecommuniceerd worden.*

Ten tijde van het tweede en derde incident worden de maaltijden, die de kinderen op het kinderdagverblijf krijgen, geleverd door een derde partij. De afspraak is, dat als deze maaltijden worden opgewarmd, de pedagogisch medewerker het etiket op de maaltijd controleert op gluten en

noten en vatstelt of de zoon van verzoekster de bewuste maaltijd mag eten. Daarnaast is de afspraak dat een andere collega deze collega daarop bevroegd/daarnaar vraagt. De organisatie erkent dat dit zowel bij het tweede als het derde incident niet is gedaan en er dus niet gehandeld is conform de afgesproken preventieve maatregelen: de informatie op het overzicht bijzonderheden is niet geraadpleegd en de controle van de ingrediënten is niet gedaan; de onderlinge communicatie en controle zijn ook niet volledig geweest. Bij beide incidenten is vervolgens wel adequaat gehandeld door het toedienen van de Epipen, zo stelt de organisatie. Het protocol ziekte en ongevallen is gevolgd.

Beoordeling

De klachtencommissie is met de organisatie van oordeel dat er onderscheid moet worden gemaakt tussen het eerste incident en de twee latere incidenten. Ten tijde van het eerste incident was nog niet duidelijk of en zo ja waarvoor verzoeksters zoon allergisch was en dus ook niet hoe ernstig zijn allergie was. Naar aanleiding van het eerste incident zijn door de organisatie wel degelijk acties ondernomen, te weten:

- *De pedagogisch medewerkers dienen precies te weten wat verzoeksters zoon wel en niet mag eten;*
- *Er moet een lijst komen met producten die verzoeksters zoon mag hebben en die lijst moet up to date gehouden worden; verzoeksters zoon krijgt alleen voedsel dat op de lijst staat;*
- *Experimenteren met voedsel moet niet op het kinderdagverblijf maar uitsluitend thuis gebeuren;*
- *In het overdrachtsschrift wordt extra goed bijgehouden wat de zoon van verzoekster op de opvang heeft gegeten;*
- *Ook de ouders houden bij wat hij dagelijks heeft gegeten en wat hij wel en niet mag eten en hoe hij reageert op bepaalde voeding;*
- *De voedingslijsten in de keukens worden aangepast;*
- *Bij de zoon van verzoekster (en alle andere kinderen met een allergie) wordt een rood uitroepteken gezet zodat er extra goed opgelet wordt;*
- *Bij elke wijziging moet er een update gemaakt worden en zowel mondeling als schriftelijk naar elkaar gecommuniceerd worden.*

Het is na het eerste incident dan ook bijna een jaar lang gedurende 5 dagen per week goed gegaan.

In zoverre acht de klachtencommissie de klacht dan ook **ongegrond**.

De commissie is van oordeel dat ouders van een kind met een levensbedreigende allergie, dat 5 dagen per week naar de kinderopvang gaat, een eigen verantwoordelijkheid hebben om situaties als de onderhavige te voorkomen, bijvoorbeeld door zelf speciale voeding voor hun kind mee te geven. In het pedagogisch beleidsplan van de organisatie staat ook dat er geen dieetvoeding wordt verstrekt. Daartegenover staat naar het oordeel van de commissie, dat de organisatie heeft ingestemd met een werkwijze, die de veiligheid van verzoeksters zoon niet heeft kunnen borgen. Immers, de preventieve maatregelen die door de organisatie zijn getroffen, zijn niet nagekomen en hebben niet geleid tot het voorkomen van een levensbedreigende situatie voor verzoeksters zoon. De commissie vraagt zich dan ook af of de organisatie zich voldoende heeft gerealiseerd welke verantwoordelijkheid zij op zich nam en of zij die verantwoordelijkheid wel kon nemen. Door in te stemmen met het verstrekken van voeding aan verzoeksters zoon en niet aan ouders aan te geven dat ouders zelf voor voeding voor hun zoon moesten zorgen, heeft de organisatie naar het oordeel van de commissie de indruk naar ouders gewekt, dat zij de veiligheid van hun zoon kon borgen, hetgeen niet het geval bleek te zijn. De commissie kan zich voorstellen dat het een keer fout kan gaan, maar dat het 7 weken na het tweede incident wederom mis gaat, maakt naar het oordeel van de commissie duidelijk dat de organisatie de situatie niet onder controle had. In zoverre acht de commissie de klacht dan ook **gegrond**.

Tot slot merkt de commissie nog wel op dat de organisatie verder de zaken goed op orde lijkt te

hebben. Er is naar aanleiding van de incidenten adequaat gehandeld door het toedienen van de EpiPen aan verzoeksters zoon; het protocol ziekte en ongevallen is gevolgd en er zijn verslagen gemaakt van de diverse overleggen. De commissie waardeert ook dat de organisatie de gemaakte fouten heeft erkend.

Reactie organisatie

Het beleid rondom allergieën, medicatie, ziekte en ongevallen en registratie is helder bij de organisatie en het beleid schrijft voor dat ouders zelf dieetvoeding meenemen. Dit beleid is in de loop van de tijd in de praktijk veranderd, om de ouder als klant tegemoet te komen. Door als organisatie zelf de voeding voor de kinderen met een ernstige allergie te verzorgen, wekken we de indruk dat we de veiligheid garanderen, wat in de praktijk niet altijd mogelijk is gebleken. Dat is teleurstellend, maar de organisatie zal hier passende maatregelen op nemen. De organisatie volgt het advies van de ZcKK op om zich goed aan hun eigen beleid te houden. Er zal een speciale folder worden geschreven voor ouders met kinderen die allergieën en/of andere bijzonderheden op medisch gebied hebben. Hierin zullen de volgende zaken worden opgenomen:

- *De afspraken over de zorg voor het kind en de evaluatie hiervan*
- *Het beleid rondom medicatie en de afspraken hierover met de locatie*
- *De verplichte aanschaf van een armband door de ouder bij een bijzondere medische situatie en/of levensbedreigende allergie*
- *De voeding bij allergieën (verantwoordelijkheid bij ouders)*

Op alle locaties zal het beleid besproken worden en bij kinderen met een allergie zal een gesprek met ouders volgen om uit te leggen dat de organisatie de verantwoordelijkheid van de voeding bij kinderen met een allergie bij de ouder neerlegt.

Klacht 2015 - 16

Datum: 31 juli 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat:

- *Pedagogisch medewerkers niet hadden opgemerkt dat haar zoon het lokaal zonder begeleiding verlaten had en niet handelend optraden;*
- *Het gesprek naar aanleiding van de klacht met de locatiemanager en de betreffende pedagogisch medewerkers pas een maand later plaatsvond;*
- *Pedagogisch medewerkers haar klacht niet serieus namen;*
- *Zij het gespreksverslag niet heeft ontvangen terwijl dit haar was toegezegd;*
- *De organisatie niet duidelijk heeft gemaakt welke actie(s) zij heeft ondernomen om herhaling van het voorval te voorkomen en terug is gekomen op eerdere toezeggingen aan verzoekster om de betreffende medewerkers niet meer samen op de groep te plaatsen.*

Feiten

Sinds 8 juli 2014 heeft verzoekster een overeenkomst met de organisatie voor de opvang van haar zoontje. Vanaf 1 december 2014 bezoekt het zoontje de peuterspeelzaal. Op 1 juni 2015 constateert verzoekster bij het ophalen van haar zoontje dat hij niet in het lokaal aanwezig is. Ze vraagt de pedagogisch medewerkers waar haar zoontje is. Deze geven aan dit niet te weten en helpen niet met zoeken. Verzoekster treft haar zoontje in een ander lokaal aan. Dezelfde dag belt verzoekster met de locatiemanager over het incident, de locatiemanager stelt voor hierover een gesprek te voeren. Op 30 juni 2015 vindt een gesprek plaats tussen verzoekster, de locatiemanager en de twee pedagogisch medewerkers. Zowel verzoekster als locatiemanager constateren tijdens dit gesprek dat de pedagogisch medewerkers verzoekster niet serieus behandelen. De locatiemanager geeft aan het gedrag van haar medewerkers niet goed te keuren. Van het gesprek zou een verslag worden verstrekt

maar tot op heden is dit niet ontvangen. Een paar dagen later wordt verzoekster gebeld door de manager kinderopvang. Deze biedt namens de medewerkers haar excuses aan. Volgens verzoekster is aangegeven dat één van de medewerkers verplaatst zal worden naar een andere groep. De organisatie ontkent dit. Op 16 juli 2015 vindt er een persoonlijk gesprek plaats tussen verzoekster en de manager kinderopvang, waarin nogmaals excuses wordt aangeboden. De manager kinderopvang informeert verzoekster dat beide pedagogisch medewerkers op de groep blijven. Op 17 juli 2015 stuurt de manager kinderopvang verzoekster een brief ter bevestiging van het gesprek dat de vorige dag plaatsvond. De organisatie erkent dat er op 1 juni 2015 een ongewenste situatie is ontstaan waarbij verzoekster zich niet serieus genomen voelde. De locatiemanager heeft de klacht wel serieus genomen en heeft de werkwijze bij de haal- en brengmomenten per direct aangepast. Tussen de dag waarop het incident plaatsvond (1 juni 2015) en het gesprek met de locatiemanager (30 juni 2015) zijn er diverse contactmomenten en gesprekken geweest. Tijdens die gesprekken heeft de houding van de pedagogisch medewerkers verzoekster teleurgesteld. Ook hierin heeft de organisatie verzoekster in het gelijk gesteld. De organisatie merkt in haar brief op dat er passende maatregelen zijn genomen, maar dat zij deze maatregelen vanwege privacy-redenen niet verder aan verzoekster wil toelichten. In de brief geeft de organisatie tevens aan dat zij het verzoek van verzoekster om één van de pedagogisch medewerkers naar een andere groep over te plaatsen, niet honoreert. De organisatie heeft continuïteit van personeel voor alle klanten en kinderen hoog in het vaandel staan en dit is onlosmakelijk verbonden met de emotionele veiligheid van de kinderen. De organisatie merkt op dat deze brief gezien kan worden als de toegezegde beschrijving van het voorval en de contactmomenten. Op 12 augustus 2015 ontvangt de ZcKK een klachtformulier van verzoekster over het handelen van de organisatie.

De organisatie geeft aan de ontstane situatie te betreuren. De organisatie erkent dat het zontje op 1 juni 2015 ongemerkt de groepsruimte heeft verlaten en dat ook zij hier erg van geschrokken is. De organisatie meent dat verzoekster haar zontje een fractie van een seconde later in het naastgelegen lokaal teruggevonden heeft. Op de dag van het incident heeft de organisatie de pedagogisch medewerkers verzocht om op 2 juni 2015 met verzoekster in gesprek te gaan. Dit gesprek is niet naar tevredenheid van verzoekster verlopen. De locatiemanager heeft verzoekster 2 juni 2015 gebeld. In onderling overleg is afgesproken dat het gesprek op 30 juni 2015 zal plaatsvinden. Op de eerder voorgestelde data was verzoekster niet in de gelegenheid. De organisatie heeft op 2 juni 2015 de afspraken en het beleid met betrekking tot het halen en brengen en de veiligheid van de kinderen aangescherpt en besproken met de medewerkers. Verzoekster heeft ervaren dat de pedagogisch medewerkers haar klacht niet serieus namen. De locatiemanager heeft geconstateerd dat deze klacht met name één pedagogisch medewerker betreft. De organisatie merkt op het gedrag van haar medewerker te betreuren. De organisatie erkent dat verzoekster – vermoedelijk door een misverstand - geen verslag heeft ontvangen van het gesprek op 30 juni 2015. Volgens de locatiemanager wilde verzoekster een verslag van de gehele situatie en van alle contactmomenten. Om de privacy van de pedagogisch medewerkers te beschermen, is er geen verslag naar verzoekster gestuurd. Tijdens het gesprek op 30 juni 2015 is door de organisatie herhaaldelijk aangegeven dat de medewerkers in gebreke zijn gebleven. In het gesprek werd over en weer geen toenadering of begrip ervaren. Op 1 juli 2015 heeft de manager kinderopvang contact opgenomen met verzoekster. Ook zij heeft bevestigd dat zij de gehele situatie betreurt en dat zij niet achter het gedrag van de pedagogisch medewerkers staat. De organisatie ontkent dat zij heeft toegezegd dat één van de medewerkers overgeplaatst zou worden. Op 16 juli 2015 is dit wederom besproken tussen verzoekster en de manager kinderopvang. Verzoekster heeft in dit gesprek aangegeven geen vertrouwen te hebben in de pedagogisch medewerkers. De locatiemanager heeft hierop aangegeven dat wanneer een ouder geen vertrouwen heeft in de opvang, zij geen goede opvang kan bieden. Volgens de organisatie heeft verzoekster aangegeven dat zij alleen tevreden is over de afhandeling van de klacht indien één van de twee pedagogisch medewerkers niet meer op de groep aanwezig is. De organisatie heeft aangeboden haar zontje over te plaatsen naar een andere locatie. Dit wilde verzoekster niet. De organisatie geeft aan

dat zij alles in het werk heeft gesteld om naar de ervaringen, klacht en wensen van verzoekster te luisteren en hiermee aan de slag te gaan.

Verzoekster reageert op 23 oktober 2015 op het verweerschrift van de organisatie. Verzoekster geeft aan diep geraakt te zijn door hetgeen er is gebeurd. Ook het feit dat de pedagogisch medewerkers haar niet hebben geholpen haar zoontje te zoeken, heeft haar geraakt. Verzoekster geeft aan dat er inderdaad met haar op 2 juni 2015 een gesprek is gevoerd door de pedagogisch medewerkers. Tot haar verbazing gebeurde dit in het lokaal waar alle ouders bij waren. Volgens verzoekster kon de organisatie het gesprek niet eerder voeren dan 30 juni 2015. Verzoekster geeft aan dat er wel degelijk een verslag is gemaakt van het gesprek van 30 juni 2015 en dat er ook geen misverstand was over dit verslag. Volgens verzoekster is er geen sprake van informatie die onder de privacywetgeving valt. Verzoekster geeft aan niet gevraagd te hebben de pedagogisch medewerkers uit elkaar te halen; dit was een suggestie van de organisatie. Een andere locatie is voor verzoekster geen goede oplossing. De organisatie reageert op 27 oktober 2015 per e-mail. Zij geeft aan geen op- of aanmerkingen meer te hebben.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: Pedagogisch medewerkers niet hadden opgemerkt dat haar zoon het lokaal zonder begeleiding verlaten had en niet handelend optraden

Op 1 juni is het zoontje uit het lokaal gelopen zonder dat de pedagogisch medewerkers dit hebben opgemerkt. De organisatie erkent ook dat de pedagogisch medewerkers dit niet hebben opgemerkt en dat zij niet handelend hebben opgetreden. De commissie acht dit onderdeel dan ook **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: Het gesprek naar aanleiding van de klacht met de locatiemanager en de betreffende pedagogisch medewerkers pas een maand later plaatsvond

Op 1 juni 2015 heeft verzoekster contact opgenomen met de locatiemanager. De locatiemanager heeft hierop direct actie ondernomen en heeft de pedagogisch medewerkers gevraagd de volgende morgen met verzoekster in gesprek te gaan. Op 2 juni 2015 heeft de locatiemanager verzoekster gebeld om te vragen hoe het gesprek tussen verzoekster en de pedagogisch medewerkers was verlopen. De commissie vindt het te prijzen in de organisatie dat zij direct actie heeft ondernomen en de pedagogisch medewerkers de gelegenheid heeft geboden het incident met verzoekster op korte termijn te bespreken. Tot teleurstelling van zowel verzoekster als de organisatie is dit gesprek evenmin goed verlopen. In de periode daarna is er wel contact tussen organisatie en verzoekster geweest. Verzoekster en organisatie spreken elkaar tegen of er een eerdere mogelijkheid is geweest een gesprek te voeren. De commissie meent wel dat de tijd tussen het telefoongesprek met de locatiemanager op 2 juni 2015 en het gesprek op 30 juni 2015 te lang is, temeer daar verzoekster ontdaan was over hetgeen er was gebeurd, zij zich niet gehoord voelde en ook het gesprek op 2 juni 2015 tussen verzoekster en pedagogisch medewerkers niet goed is verlopen. De organisatie had meer inspanningen kunnen verrichten om samen met verzoekster te kijken naar een eerdere datum of een ander alternatief. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 3: Pedagogisch medewerkers haar klacht niet serieus namen

Uit de stukken blijkt dat de organisatie de houding die de pedagogisch medewerkers hebben laten zien, betreurt. Zowel de locatiemanager als de manager kinderopvang erkennen dat de pedagogisch medewerkers niet het gedrag hebben laten zien dat zij wensen. Zij nemen, zowel mondeling als schriftelijk, nadrukkelijk afstand van dit gedrag en tonen geen schroom om deze fout van hun organisatie te erkennen. Zij hebben diverse keren excuses aan verzoekster aangeboden. Hoewel de commissie begrip heeft voor de bedoeling van de organisatie om het incident direct tussen verzoekster en pedagogisch medewerkers uit te spreken, vindt de commissie het niet verstandig een klachtgesprek te voeren in het bijzijn van andere ouders en/of kinderen. De commissie adviseert de organisatie haar werkinstructies hierop aan te passen. De commissie acht dit klachtonderdeel

gegrond.

Klachtonderdeel 4: Zij het gespreksverslag niet heeft ontvangen terwijl dit haar was toegezegd

Het is gebruikelijk om van een klachtgesprek een verslag te maken dat door beide partijen wordt ondertekend. In dit verslag kunnen verschillen van inzicht worden opgenomen. Aan verzoekster is een verslag van het gesprek toegezegd. De commissie vindt het argument dat er privacygevoelige informatie in het verslag staat, onvoldoende steekhoudend om geen verslag toe te zenden. De organisatie had ook de keuze kunnen maken de privacygevoelige informatie (over de pedagogisch medewerkers) uit het verslag te verwijderen. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Klachtonderdeel 5: De organisatie niet duidelijk heeft gemaakt welke actie(s) zij heeft ondernomen om herhaling van het voorval te voorkomen en terug is gekomen op eerdere toezeggingen aan verzoekster om de betreffende medewerkers niet meer samen op de groep te plaatsen.

De commissie splitst dit klachtonderdeel in twee delen. Met betrekking tot de klacht dat de organisatie niet duidelijk heeft gemaakt welke actie(s) zij heeft ondernomen om herhaling van het voorval te voorkomen, merkt de commissie het volgende op. De organisatie heeft het beleid rond het halen en het brengen aangepast. De locatiemanager heeft het incident met de pedagogisch medewerkers besproken en de medewerkers geadviseerd direct de volgende dag met verzoekster in gesprek te gaan. Ook heeft zij op 2 juni 2015 verzoekster gebeld om te informeren hoe het gesprek was verlopen. De organisatie heeft de manager kinderopvang over het incident geïnformeerd. Tenslotte heeft de organisatie aan verzoekster voorgesteld haar zootje naar een andere locatie te verplaatsen. Zowel in het gesprek op 1 juli 2015 als het gesprek op 16 juli 2015 zijn deze acties en alternatieven met verzoekster besproken. Ook is op 17 juli 2015 in een brief een aantal van de acties aan verzoekster bevestigd. De commissie concludeert dan ook dat de organisatie acties heeft ondernomen en deze acties aan verzoekster heeft gecommuniceerd. Tevens zijn met verzoekster alternatieven besproken. De organisatie heeft alleen niet gecommuniceerd over de inhoud van de gesprekken en de afspraken met de twee pedagogisch medewerkers. De organisatie heeft hier terecht niet naar verzoekster over gecommuniceerd, omdat dit privacygevoelige informatie betreft. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Het tweede deel van dit klachtonderdeel ziet toe op het feit dat de organisatie terug is gekomen op eerdere toezeggingen aan verzoekster om de betreffende medewerkers niet meer samen op de groep te plaatsen. Verzoekster meent dat haar is toegezegd dat de pedagogische medewerker zou worden verplaatst naar een andere groep, maar dat dit aanbod in het gesprek van 16 juli 2015 is ingetrokken. De organisatie stelt dat zij een dergelijk aanbod niet gedaan heeft. De commissie constateert dat verzoekster en organisatie elkaar op dit punt tegenspreken. De commissie concludeert dat op basis van de ingeleverde stukken niet blijkt dat dit door de organisatie aan verzoekster is toegezegd. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Reactie organisatie

De organisatie heeft een aantal maatregelen getroffen om de situatie in het vervolg te voorkomen. De werkinstructie is aangepast en met de medewerkers zijn afspraken gemaakt. In de interne klachtenprocedure wordt opgenomen dat ze op verschillende manieren (persoonlijk, schriftelijk, digitaal) en op verschillende tijdstippen (voor en na de opvang en in de avond) zullen proberen om met een ouder die een klacht heeft, contact op zullen nemen om een afspraak te maken. In de interne klachtenprocedure zal worden opgenomen dat een klachtgesprek niet in het bijzijn van andere ouders en/of kinderen zal plaatsvinden. In de interne klachtenprocedure wordt opgenomen dat wanneer de klagende partij dit wenselijk vindt er van het persoonlijke klachtgesprek een verslag gemaakt wordt. Dit verslag wordt door beide partijen ondertekend.

Klacht 2015 - 17

Datum: 24 augustus 2015

Klachtformulering

Verzoekers klagen over de handelwijze van de organisatie. Verzoekers klagen er met name over dat de organisatie:

- *Niet heeft geconstateerd dat er iets ernstigs aan de hand was met hun dochter, terwijl later bleek dat hun dochter haar arm had gebroken;*
- *Slechts één pedagogisch medewerkster op de groep plaatst.*

Feiten

De dochter van verzoekers gaat met ingang van 1 juni 2014 op de maandagen en donderdagen naar de opvang van de organisatie. Op 10 augustus 2015 gaat het meisje (dan 1 jaar en 5 maanden oud) in goede gezondheid naar het kinderdagverblijf. Als zij aan het eind van de dag door haar vader wordt opgehaald, gedraagt ze zich heel anders dan normaal. Ze begint bij het optillen uit de stoel direct te huilen en het huilen blijft lang aanhouden. Bij de overdracht vertelt de pedagogisch medewerkster dat ze aan het einde van de dag wat huilerig is geweest. Verder is ze erg vermoeid en ouders leggen haar na het eten en wat drinken met een paracetamol op bed. Bij het aantrekken van een pyjama jasje later op de avond, wordt ze wakker en begint te huilen bij het aanraken van haar linker arm. Omdat ze snel weer in slaapt, besluiten ouders om de volgende dag naar het linker armpje te kijken. De volgende dag is het linker armpje een stuk dikker dan het rechter armpje en is elke aanraking zeer pijnlijk voor haar. Ze gaan naar de huisarts, die hen verwijst naar het ziekenhuis voor het maken van een foto. Ook bellen verzoekers met het kinderdagverblijf om te vragen wat er de dag ervoor kan zijn gebeurd. De pedagogisch medewerkster vertelt dat zij niets vreemds aan hun dochter heeft gemerkt. Uit de röntgenfoto blijkt dat de linker bovenarm van verzoekers dochter gebroken is. Doordat de oorzaak van de breuk niet bekend is, worden verzoekers verwezen naar de spoedeisende hulp om verder onderzoek te doen en treedt het protocol kindermishandeling in werking. Het meisje wordt in dat kader voor 24 uur ter observatie opgenomen. Ook wordt gekeken naar het gedrag van ouders. Dit alles heeft een behoorlijk emotionele indruk op verzoekers achter gelaten. Diezelfde dag nemen verzoekers meermaals contact op met de organisatie, maar geen van de pedagogisch medewerkers kan een moment aanwijzen waarop er iets met hun dochter gebeurd kan zijn. Op advies van de kinderarts en Veilig Thuis meldt de organisatie het voorval bij de GGD. Vader meldt het voorval bij de oudercommissie van de organisatie. Het vertrouwen van verzoekers is dusdanig geschaad dat zij de opvang per 16 augustus 2015 beëindigen zonder inachtneming van de opzegtermijn. De organisatie heeft begrip voor die keuze. De GGD stelt in opdracht van de betreffende gemeente een onderzoek in en bezoekt de locatie op 18 augustus 2015. Naar aanleiding daarvan stelt de GGD een inspectierapport op d.d. 15 september 2015. De conclusie van het onderzoek luidt: "Bij dit onderzoek is geconstateerd dat aan de eisen binnen het domein veiligheid en gezondheid niet is voldaan. Het betreft het veiligheidsbeleid en de veiligheid in de praktijk alsmede het hanteren van de Meldcode". De GGD concludeert dat er in de praktijk veiligheidsrisico's zijn waargenomen waarvoor beroepskrachten geen adequate maatregelen nemen. De organisatie is het niet eens met de constatering en stelt in het rapport dat er afspraken met de kinderen zijn gemaakt over wat zij wel en niet mogen en hier wordt voldoende toezicht op gehouden. Verzoekers vinden het met name moeilijk dat zij niet weten wat er precies met hun dochter is gebeurd. Dit roept bij hen veel vragen en emoties op. Het is de vader opgevallen dat er maar één pedagogisch medewerkster op de groep was toen hij zijn dochter kwam halen. De organisatie brengt naar voren dat er op 10 augustus 2015 voldaan is aan de kind-leidster ratio. Tijdens de middagpauze en tijdens het laatste uur is hiervan afgeweken, maar dat is toegestaan, zo stelt de organisatie. Verder stelt de organisatie dat op de andere groep ook personeel aanwezig was, waardoor continu minimaal twee leidsters in het gebouw aanwezig waren.

De organisatie stelt dat aan de pedagogisch medewerkers is gevraagd of er iets gebeurd is met de dochter van verzoekers. De pedagogisch medewerkers hebben aangegeven dat haar niet hebben zien vallen of hard horen huilen als teken van pijn. Wel geven ze aan dat het een lastige dag voor haar is geweest. 's Middags mopperde ze veel, ze heeft niet goed gegeten en ook niet goed geslapen. Dit komt echter vaker voor bij haar en de pedagogisch medewerkers hebben dit niet als bijzonder ervaren. Ook is gevraagd om de bewuste dag zo concreet mogelijk te beschrijven. Het idee bestond dat ze mopperig was omdat ze een druk weekend had gehad met een feest van oma, aldus de organisatie.

De organisatie heeft contact gezocht met de GGD, omdat ouders aan hebben gegeven dat dit door het ziekenhuis geadviseerd is. Omdat de organisatie nog niet zo lang bestaat en een dergelijk incident nog niet eerder is voorgekomen, wist de organisatie niet zo goed wat voor melding er moest worden gedaan. De GGD heeft gezegd dat je hiervan geen melding hoeft te maken en de organisatie verwezen naar Veilig Thuis om een melding van kindermishandeling te doen. Aangezien er helemaal geen vermoedens van kindermishandeling zijn geweest, heeft de organisatie geen melding gedaan. Wel heeft de organisatie uitgebreid gesproken met een arts van Veilig Thuis, die een week later nog eens heeft terug gebeld en heeft geconcludeerd dat de organisatie goed heeft gehandeld, zo stelt de organisatie. Het is nog steeds onduidelijk waar het armpje gebroken is. De organisatie heeft goed gekeken naar het handelen van de pedagogisch medewerkers en de groepsruimte maar kan niet achterhalen wat er gebeurd is.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: Verzoekers klagen er over dat de organisatie niet heeft geconstateerd dat er iets ernstigs aan de hand was met hun dochter, terwijl later bleek dat hun dochter haar arm had gebroken
Niet aantoonbaar is waar, wanneer en hoe de dochter van verzoekers haar linker armpje heeft gebroken. De commissie kan daarom ten aanzien van dit klachtonderdeel **geen oordeel** geven. Wel heeft de commissie een aantal opmerkingen naar aanleiding van het (niet door de organisatie overlegde, maar door de commissie opgezocht) inspectierapport van de GGD. De commissie heeft bezorgd kennis genomen van de constatering in het inspectierapport ten aanzien van de kast met speelgoedbakken en het ertegenaan geplaatste poppenhuis en het baby-schommelstoeltje met de open buisconstructie, waardoor er veiligheidsrisico's op de groep van het kinderdagverblijf bestaan en dat de organisatie voor deze veiligheidsrisico's geen maatregelen heeft genomen. Ook heeft de commissie gelezen dat de organisatie het niet eens is met de conclusie van de GGD, omdat er afspraken met de kinderen zijn gemaakt. De commissie merkt ten aanzien hiervan op dat het hier ging om 4 kinderen jonger dan 1, 4 kinderen in de leeftijd 1 en 1 kind in de leeftijd 2. De commissie is van oordeel dat van kinderen van zo'n jonge leeftijd niet kan en mag worden verwacht dat zij zich aan deze afspraken houden. Dat geldt te meer waar het gaat om de afspraak omtrent het schommelen, nu deze afspraak niet eenduidig is. Naar het oordeel van de commissie kan van de kinderen, gezien hun zeer jonge leeftijd niet verwacht worden, dat ze onderscheid kunnen maken tussen de situatie waarin zij wel en de situatie waarin zij niet met het stoeltje mogen schommelen. De commissie is dan ook van oordeel dat de organisatie zich er met haar zienswijze op de conclusies van de GGD wat gemakkelijk van af maakt. Het is de commissie opgevallen dat het inspectierapport op de datum van dit oordeel nog niet op de website van de organisatie gepubliceerd was.

Klachtonderdeel 2: Verzoekers klagen er over dat de organisatie slechts één pedagogisch medewerkster op de groep plaatst

Op grond van de wet is het toegestaan om een uur voor en een uur na de opvangtijd en tijdens de middagpauze af te wijken van de kind-leidster ratio. Wel dient de organisatie ook op die momenten te voldoen aan het vier-ogen principe. Dat betekent niet dat er altijd twee volwassenen op de groep moeten zijn. Het vier-ogen principe wil zeggen dat je je als organisatie ervoor moet inzetten om meekijken en meeluisteren makkelijk te maken. De GGD constateert in haar inspectierapport dat in de

praktijk op elk moment de mogelijkheid bestaat dat medewerkers gezien of gehoord worden door andere volwassenen. Belangrijk bij het vier-ogen principe is het overleg met de oudercommissie. Zij moeten op de hoogte worden gesteld van hoe het vier-ogen principe op het kinderdagverblijf wordt ingericht. De oudercommissie heeft het vier-ogen principe met de organisatie besproken, omdat hier in het verleden onduidelijkheid over bestond. De oudercommissie heeft de organisatie voorgesteld om de dagen gezamenlijk te beginnen en af te sluiten in die zin dat de groepen de eerste en laatste uren van de opvang worden samengevoegd. Naar aanleiding daarvan heeft de organisatie dit in het beleid geïmplementeerd. Vanwege het belang van het vier-ogen principe is de commissie verheugd dat de organisatie haar beleid heeft aangepast. Gezien het bovenstaande beoordeelt de commissie dit deel van de klacht **ongegrond**.

Adviezen

Met het oog op het waarborgen van een goede dienstverlening aan de gebruikers doet de ZcKK aan de organisatie de volgende aanbevelingen:

- *Het is de commissie opgevallen dat de organisatie geen verslagen maakt van het intakegesprek en andere gesprekken. Het behoort tot de taak van een professionele organisatie om dergelijke verslagen te maken en te zorgen voor een goede dossiervoering. De commissie adviseert de organisatie om hier aandacht aan te besteden. Ook adviseert de commissie om de aantekeningen c.q. het dossier van kinderen die de opvang hebben verlaten, gedurende een zekere tijd te bewaren, zodat deze in gevallen als de onderhavige nog beschikbaar zijn.*
- *In het pedagogisch beleidsplan staat dat de organisatie een risico inventarisatie veiligheid en gezondheid maakt, waarin de mogelijke risico's staan, zodat de organisatie hierop kan anticiperen. De commissie adviseert de organisatie om in de risico inventarisatie aandacht te besteden aan de veiligheidsrisico's zoals genoemd door de GGD.*
- *In het pedagogisch beleidsplan staat over het vier-ogen principe: "Tijdens breng- en haalmomenten kan het voorkomen dat er maar één pedagogisch medewerker aanwezig is. Er komen dan echter voortdurend ouders binnen om hun kinderen te brengen of halen en een overdracht te doen. Deze ouders hebben op die momenten toezicht op de pedagogisch medewerker". De commissie is van oordeel dat hier door de organisatie een te grote verantwoordelijkheid op de ouders wordt gelegd. Het gaat om meekijken en luisteren met een open oog en niet om toezicht houden op de pedagogisch medewerker. De commissie adviseert de organisatie het pedagogisch beleidsplan op dit punt aan te passen.*

Reactie organisatie

Er is geen reactie op het rapport ontvangen.

Klacht 2015 – 18

Datum: 27 augustus 2015

Klachtformulering

Verzoekers klagen over de handelwijze van de organisatie. Verzoekers klagen er met name over dat de organisatie:

- *Zich onvoldoende heeft ingespannen om tijdig voor de gevraagde gastouderopvang zorg te dragen;*
- *Onterecht een annuleringsfee in rekening brengt;*
- *Niet serieus ingaat op de klacht van verzoekers.*

Feiten

Op 1 mei 2015 heeft een eerste informatief gesprek plaats gevonden tussen verzoekster en de organisatie over een mogelijke bemiddeling van een gastouder. Nadat de organisatie een

proefberekening had gestuurd, heeft verzoekster op 14 mei 2015 aan de organisatie aangegeven verder te willen gaan. Op 18 mei 2015 heeft de organisatie een factuur ad € 250,- gestuurd, die terstond door verzoekster is voldaan. Vervolgens is de organisatie gestart met het zoeken naar kandidaten. Op 22 mei 2015 liet de organisatie weten te verwachten binnen een tweetal weken drie kandidaten te kunnen presenteren. In reactie daarop verzocht verzoekster aan de organisatie een risico inventarisatie puntenlijst toe te sturen, die op 26 mei 2015 is toegestuurd. Tevens sprak verzoekster de hoop uit dat het 'voor de zomervakantie' 'gered' zou zijn in verband met het aflopen van de huidige oppas. Op 4 juni 2015 heeft de organisatie drie kandidaten voorgedragen. Met L heeft verzoekster op 8 juni 2015 een kennismakingsgesprek gehad en besloten met L het bemiddelingstraject voort te zetten. Op 10 juni 2015 heeft de organisatie een 'Overeenkomst Gastouderbureau en ouder(s)' toegestuurd alsmede de informatiebrochure met 'informatie ouders'. In het gesprek op 15 juni 2015 bij verzoekster is de overeenkomst getekend en is tevens een risicoinventarisatie door de organisatie uitgevoerd. Verzoekster heeft daarbij aangegeven dat L. na de zomervakantie, op 17 augustus 2015, zou moeten kunnen starten. De organisatie heeft op 16 juni 2015 bij L. geïnformeerd naar het EHBO diploma. Op 18 juni 2015 antwoordde L. dat zij het EHBO diploma nog moest halen. Op 26 juni 2015 heeft de organisatie aangegeven wegens vakantie van 4 tot en met 19 juli 2015 gesloten te zijn. Op dezelfde datum heeft de organisatie wederom bij L. gevraagd naar de status van haar EHBO diploma, waarop L dezelfde dag meldde dat zij nog even aan het kijken was. Op 3 juli 2015 liet L aan de organisatie weten dat zij een VOG ontvangen had. Op dezelfde datum vroeg de organisatie hoe het stond met het EHBO diploma. L. meldde verzoekster desgevraagd op 15 juli 2015 nog niets van de GGD te hebben gehoord. Op 20 juli 2015 berichtte de organisatie aan verzoekster dat L. zojuist had gemeld dat zij pas op 10 augustus 2015 EHBO examen zou doen, omdat L. de cursus niet eerder kon betalen. De LRK aanvraag zou pas daarna gedaan kunnen worden, waardoor pas eind oktober kinderopvangtoeslag zou kunnen worden verkregen indien sprake zou zijn van de maximale beslistermijn van tien weken. Verzoekster heeft de overeenkomst op 7 augustus 2015 opgezegd onder aangeving dat de organisatie ernstig tekort is geschoten. Verzoekster heeft daarbij aangegeven wel verder te gaan met L. maar via een ander bureau.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: *zich onvoldoende heeft ingespannen om tijdig voor de gevraagde gastouderopvang zorg te dragen;*

De ZcKK stelt vast dat de organisatie voortvarend te werk is gegaan na het eerste informatieve contact tussen partijen. Dat geldt ook voor de periode nadat verzoekster had aangegeven met de organisatie in zee te willen gaan. De organisatie heeft op korte termijn kandidaten geselecteerd en in contact gebracht met verzoekster. De wens van verzoekster om de gastouder aansluitend op de zomervakantie te laten beginnen is begrijpelijk, maar kan niet anders dan als een streefdatum worden gezien aangezien partijen daarover niets expliciet hebben afgesproken. In de overeenkomst tussen de organisatie en verzoekster wordt de bemiddeling van de organisatie ook als een inspanningsverplichting gezien. Voor die verplichting is de organisatie immers afhankelijk van de medewerking van derden. In dit geval van de beoogd gastouder L. Meer in het bijzonder was de organisatie afhankelijk van L. voor het behalen van een EHBO-diploma. Daarbij mag van de organisatie verwacht worden dat zij enerzijds daarop heeft toegezien bij L., en meer specifiek dat zij adequaat geïnformeerd heeft bij L. naar de voortgang daarvan, en anderzijds dat de organisatie verzoekster van die voortgang op de hoogte heeft gehouden. De ZcKK is van mening dat de organisatie adequaat heeft geïnformeerd bij L. naar de voortgang van het EHBO diploma. Daartoe wordt verwezen naar de berichten van de organisatie aan L. van 16 juni, 26 juni en 3 juli. Het is uiteindelijk L. die de organisatie min of meer aan het lijntje heeft gehouden door niet voortvarend haar EHBO-diploma te halen en dat niet expliciet aan de organisatie te berichten. Anderzijds heeft de organisatie terstond aan verzoekster bericht wat de stand van zaken met betrekking tot het EHBO-

diploma was toen die de organisatie op 20 juli duidelijk werd. Op grond van het voorgaande acht de ZcKK dit klachtonderdeel **ongegron**d.

Klachtonderdeel 2: *onterecht een annuleringsfee in rekening brengt;*

De ZcKK neemt hierbij onder meer als uitgangspunt dat de organisatie voldoende inspanning heeft geleverd voor het tijdig zorg dragen van de gevraagde opvang. Wat de organisatie niet heeft gedaan om een formele bemiddeling, lees: schriftelijke overeenkomst, tussen L. en verzoekster tot stand te brengen, laat de ZcKK buiten beschouwing voor zover dat niet is gedaan door de opzegging van 7 augustus door verzoekster. Door die opzegging had de organisatie immers niet meer de mogelijkheid om die (formele) bemiddeling tot stand te brengen. Van belang voor de beoordeling van dit klachtonderdeel acht de ZcKK ook dat verzoekster uiteindelijk met L. via een ander gastouderbureau is verder gegaan. Dit in samenhang met het feit dat een (formele) bemiddeling tussen L. en verzoekster klaarblijkelijk slechts door de opzegging van verzoekster niet tot stand is gekomen. Aldus beschouwt de ZcKK de opzegging als een annulering van een bemiddeling door de organisatie voor welk geval de informatiebrochure een annuleringsfee bepaalt. De vraag is dan of deze annuleringsbepaling in de informatiebrochure als tussen partijen overgekomen geldt. De ZcKK stelt hierbij vast dat beide partijen zich beroepen op rechten en plichten uit deze brochure. Voor zover het de organisatie betreft gaat het dan om de annuleringsfee zelf; waar het verzoekster betreft gaat het om de inhoudelijke bemiddelingswerkzaamheden. Hierbij staat voorts vast dat deze brochure bij het aangaan van de overeenkomst bekend was bij beide partijen. Om deze redenen beschouwt de ZcKK de inhoud van die brochure als aanvullend tussen partijen overeengekomen naast de overeenkomst. Het betreffende annuleringsbeding op zich is voorts in de branche (zeer) gebruikelijk. De hoogte van de daarbij bepaalde fee is daarnaast (zeer) redelijk. Vanwege al deze omstandigheden is de ZcKK van mening dat de organisatie de fee terecht bij verzoekster in rekening heeft gebracht. Op grond van het voorgaande acht de ZcKK dit klachtonderdeel **ongegron**d.

Klachtonderdeel 3: *niet serieus ingaat op de klacht van verzoekster;*

De ZcKK constateert dat partijen inhoudelijk van mening verschillen. Daarbij heeft de organisatie in eerste instantie haar standpunt aan verzoekster kenbaar gemaakt. Vervolgens heeft de organisatie dat standpunt in latere telefonische contacten gepoogd toe te lichten. Dat heeft evenwel niet tot overeenstemming geleid. Voor verder en reëel overleg was, gelet op de termijn waarop verzoekster de klacht heeft ingediend, weinig ruimte. Op grond van het voorgaande acht de ZcKK dit klachtonderdeel **ongegron**d.

Adviezen

Alle kinderopvanginstellingen en peuterspeelzalen zijn vanaf 1 januari 2016 verplicht zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Ouders en oudercommissies kunnen vanaf dat moment zaken waar zij niet uitkomen met de kinderopvangorganisatie voorleggen aan deze commissie. Ouders moeten daarvoor wel eerst de interne klachtenprocedure doorlopen. Het is de commissie opgevallen dat de houder geen interne klachtenregeling heeft. De commissie adviseert een interne klachtenregeling op te stellen en gebruik te maken van het model Intern klachtreglement van de ZcKK.

Reactie organisatie

De maatregelen die de organisatie genomen heeft zijn:

- *Verzoekers ontvangen opnieuw de factuur om deze te voldoen*
- *De organisatie heeft hun algemene voorwaarden aangepast en daarin een extra punt vermeld. Wanneer een ouder via hun organisatie een nanny werft en deze daarna via een ander bureau laat werken, dan is de boete € 1000,-. Zij hopen daarmee te voorkomen dat dit soort situaties zich herhalen*

- *Daarnaast sluiten zij zich als organisatie aan bij de Geschillen Commissie vanaf 2016*
- *De organisatie zal ook een intern klachtenreglement opstellen.*

Klacht 2015 – 19

Datum: 4 september 2015

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de organisatie:

- *Onvoldoende toezicht heeft gehouden waardoor de dochter van verzoekster ernstig gebitsletsel heeft opgelopen;*
- *Na het opgelopen letsel verzoekster heeft belemmerd in haar handelen en zelf niet conform de in acht te nemen procedures heeft gehandeld;*

Verzoeker en organisatie zijn er alsnog in onderling overleg uitgekomen. De organisatie gaat de procedures aanpassen en heeft excuus aangeboden. Klachtbehandeling niet doorgezet.

Klacht 2015 – 20

Datum: 2 november 2015

Klachtformulering

Verzoekster heeft geen opvang ontvangen voor haar zoon tijdens de vakantie, terwijl zij daar wel voor betaald heeft en er is geen aandacht besteed aan de zindelijkheidstraining.

Mediationtraject naar tevredenheid beider partijen afgerond.

Klacht 2015 – 21

Datum: 11 december 2015

Klachtformulering

De kinderen van verzoekster worden geweigerd bij de organisatie wegens openstaande schuld. Verzoekster wil graag dat de plek van haar jongste dochter op de peuterspeelzaal wordt hervat, vanwege de indicatie vanuit de gemeente.

Mediationtraject naar tevredenheid beider partijen afgerond.

Klacht 2015 – 23

Datum: 3 februari 2016

Klachtformulering

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de organisatie.

- *Verzoeker klaagt erover dat de organisatie, ondanks een eerdere toezegging, hem ten onrechte niet dezelfde informatie verschaft als de moeder van zijn dochter.*
- *Verzoeker wenst alsnog een afschrift van het dossier (inclusief portret- en groepsfoto's) over zijn dochter te ontvangen en het protocol voor gescheiden ouders.*

Feiten

De dochter van verzoeker is geboren op 26 augustus 2013 en wordt sinds 1 november 2014 naar de organisatie gebracht voor twee dagen opvang per week. Bij aanvang van

de opvang had de moeder te kennen gegeven dat de vader niet in beeld was. Verzoeker heeft zich in februari 2015 gemeld bij de organisatie als de vader. Na overleg met de moeder bleek dat de vader ook beschikte over ouderlijk gezag over de dochter na de scheiding van de ouders. Op 2 maart 2015 vindt een gesprek met de vader plaats waarin afspraken worden gemaakt over het uitwisselen van informatie over de dochter met verzoeker. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat de organisatie hem, ondanks eerdere toezegging, ten onrechte niet dezelfde informatie verschaft als de moeder van zijn dochter. Volgens verzoeker heeft de organisatie na 2 maart op geen enkele manier contact met hem gezocht voor het uitwisselen van informatie. Zo stelt hij dat hij geen foto's, een uitnodiging voor een ouderavond en ook geen dossier heeft ontvangen dat naar de basisschool wordt verzonden. Het formulier voor de basisschool is door de moeder ondertekend en naar de basisschool verstuurd. Verzoeker stelt dat hij pas na herhaaldelijk aandringen een exitgesprek heeft kunnen krijgen. Het dossier van zijn dochter is ten onrechte alleen aan de moeder verstrekt. Verzoeker wenst alsnog een kopie van het dossier van zijn dochter te ontvangen (inclusief portret- en groepsfoto's). Ook wil verzoeker het protocol voor gescheiden ouders ontvangen. Verzoeker voelt zich niet betrokken door de organisatie. Hij vermoedt dat de organisatie geen onafhankelijke positie heeft ingenomen en de kant van de moeder heeft gekozen.

De organisatie wijst erop dat de moeder bij het aanmelden van de dochter te kennen heeft gegeven dat de vader van de dochter niet in beeld is. Nadat werd vastgesteld dat de vader eveneens is belast met het ouderlijk gezag, wordt aan verzoeker excuses aangeboden dat hij niet eerder als zodanig werd erkend en vindt een gesprek met hem plaats op 2 maart 2015. Tijdens dit gesprek kreeg verzoeker de gelegenheid om het dossier van zijn dochter in te zien, werd de dagelijkse gang van zaken op de organisatie besproken en heeft de organisatie te kennen gegeven dat de moeder het eerste aanspreekpunt is voor de organisatie. Op de vraag van verzoeker om de foto's van zijn dochter te ontvangen, heeft de organisatie hem medegedeeld dat de foto's zijn vernietigd, maar dat aan de moeder zal worden gevraagd om de foto's naar verzoeker te sturen. Verzoeker heeft ingestemd met deze werkwijze. Op 3 maart 2015 heeft de moeder er, desgevraagd door de organisatie, eveneens mee ingestemd om de foto's naar verzoeker te sturen. De organisatie wijst verzoeker er tijdens het gesprek verder op dat het hem vrij staat om de organisatie te benaderen met vragen. Op 5 oktober 2015 neemt verzoeker wederom contact op met de organisatie om geïnformeerd te worden over het wel en wee van zijn dochter, de viering van haar verjaardag en de afsluiting van de opvang. Ook wijst hij er tijdens dit gesprek op dat hij nog steeds geen foto's heeft ontvangen. De organisatie verwijst naar de moeder en spreekt de moeder op 6 oktober 2015 aan op haar eerdere toezegging om de foto's naar verzoeker te sturen. De organisatie stelt dat tijdens dit gesprek de ontwikkelingen met betrekking tot verzoekers dochter zijn besproken en dat uitleg is gegeven over de viering van haar verjaardag. Ook heeft de organisatie verzoeker medegedeeld dat het eindgesprek met de moeder zal plaatsvinden, omdat zij het eerste aanspreekpunt is van de organisatie. Tijdens het gesprek heeft verzoeker niet kenbaar gemaakt dat hij bij het exitgesprek aanwezig wil zijn dan wel kenbaar gemaakt dat hij alleen een exitgesprek wil voeren. Op 9 oktober 2015 stuurt verzoeker een mail dat hij het VOGG-kinddossier wil inzien en vraagt naar een exitgesprek. Op 12 oktober 2015 ontvangt verzoeker een uitvoerige mail van de organisatie over de procedure omtrent het afsluiten van de opvang. Diezelfde dag reageert verzoeker met de mededeling dat de informatie duidelijk is en vraagt om een exitgesprek. Op 3 november 2015 ontvangt verzoeker een mail met een exemplaar van de kindvolgkaart en de overdrachtsbrief naar de basisschool. Op 16 november 2015 vindt alsnog een exitgesprek met verzoeker plaats. Verzoeker heeft voorts te kennen gegeven een kopie te willen ontvangen van het VOGG dossier. Tijdens het gesprek wijst de organisatie erop dat er geen kopie wordt gemaakt van het dossier. Het dossier is eigendom van zijn dochter en zal (en is) aan zijn dochter worden meegegeven op 20 november 2015. Tot slot geeft de organisatie aan dat er geen protocol voor gescheiden ouders is, maar dat het wel in de planning zit om deze in 2016 op te stellen. De organisatie noemt verzoeker onder andere 'triest en

achterbaks', "dovenmansoren of een blinde kip? Of gewoon 'een niet bijster slim en heerszuchtig figuur?'. Ook noemt de organisatie verzoeker een 'verwerpelijk persoon'. Verzoeker voelt zich niet geaccepteerd door de organisatie als volwaardige ouder.

Beoordeling

Eerste klachtonderdeel: *Verzoeker klaagt erover dat de organisatie, ondanks een eerdere toezegging, hem ten onrechte niet dezelfde informatie verschaft als de moeder van zijn dochter.*

Tijdens het gesprek op 2 maart 2015 is met verzoeker afgesproken dat de moeder van zijn dochter het eerste aanspreekpunt blijft voor de organisatie. Ook heeft de organisatie onweersproken gesteld dat verzoeker de organisatie altijd mag benaderen en dat zij hem desgewenst informatie zullen verstrekken. Verzoeker is geïnformeerd over het bezoeken van een ouderavond. Tijdens een gesprek op 5 oktober 2015 is onweersproken gesteld dat aan verzoeker informatie is verschaft over o.a. de viering van de verjaardag van verzoekers dochter en de afsluiting van de opvangperiode. Op 6 oktober 2015 ontvangt verzoeker een mail met informatie die verzoeker bij de afsluiting van de opvangperiode zal ontvangen, namelijk een exemplaar van de kindvolgkaart en de hierbij behorende brief die naar de basisschool zal worden verzonden. Op 12 oktober 2015 ontvangt verzoeker een uitvoerige mail over de afsluiting van de opvangperiode van zijn dochter. Op 3 november 2015 heeft verzoeker een brief ontvangen van de organisatie met een afschrift van de kindvolgkaart en een afschrift van de brief die naar de basisschool zal worden verzonden. Tijdens het exitgesprek op 16 november 2015 heeft verzoeker inzage gekregen in het VOGG dossier. Gelet op het voorgaande valt niet in te zien dat verzoeker niet dezelfde informatie heeft ontvangen als de moeder van zijn dochter. De commissie beoordeelt de klacht **ongegrond**.

Tweede klachtonderdeel: *Verzoeker wenst alsnog een afschrift van het dossier (inclusief portret- en groepsfoto's) over zijn dochter te ontvangen en het protocol voor gescheiden ouders.*

De organisatie wijst erop dat aan de dochter op 20 november 2015 het VOGG dossier is verstrekt. Indien een kind jonger is dan 12 jaar worden alle handelingen echter toegerekend aan de gezaghebbende ouder. Derhalve moet ervan worden uitgegaan dat het dossier dan ook niet aan het 4 jarige kind is verstrekt, maar aan de moeder. Ouders met gezag hebben het recht om alle informatie te ontvangen over het kind, tenzij de belangen van het kind zouden worden geschaad door het verstrekken van informatie. Niet gesteld of gebleken is dat hiervan sprake was. De organisatie had daarom desgevraagd een afschrift moeten verstrekken van het VOGG dossier aan verzoeker en heeft niet kunnen volstaan met het geven van inzage in het dossier. De klacht is in zoverre **gegrond**.

De organisatie heeft verzoeker er tijdens het gesprek op 2 maart 2015 op gewezen dat de foto's zijn vernietigd en heeft aangeboden om contact op te nemen met de moeder om haar te vragen om de foto's te versturen aan verzoeker. Dit verzoek is op 3 maart 2015 aan de moeder van zijn dochter gedaan. De moeder heeft te kennen gegeven dit te zullen doen. Hoewel het correct is dat een gezaghebbende ouder recht heeft op de foto's, heeft zowel verzoeker als de moeder ingestemd met de hiervoor genoemde werkwijze. Desgevraagd door de vader heeft de organisatie de moeder op 6 oktober 2015 wederom gevraagd om de foto's naar de verzoeker te sturen. Gelet op de instemming van zowel verzoeker als van de moeder kan niet worden gesteld dat de organisatie nalatig is geweest. De organisatie heeft aan verzoeker eerder te kennen gegeven dat er geen protocol voor gescheiden ouder is en dat hieraan zal worden gewerkt. In zoverre is de klacht **ongegrond**.

Adviezen

De commissie adviseert de organisatie prioriteit te geven aan het opstellen van een protocol gescheiden ouders, met daarin opgenomen op welke manier omgegaan dient te worden met informatievoorziening aan ouders en het inzagerecht van ouders. Uitgangspunt daarbij is de wettelijke verplichting zoals neergelegd in artikel 1:377 c van het Burgerlijk Wetboek.

De commissie geeft de organisatie mee om uit een oogpunt van professionaliteit zakelijk taalgebruik te hanteren in de stukken. Van de uitlatingen die door de organisatie zijn gedaan over verzoeker gaat een onnodig grievende werking uit. Het is voorstelbaar dat de uitlatingen van de organisatie zijn ervaren als provocerend en/of badinerend en passen niet bij een professioneel optreden.

Reactie organisatie

Nog geen reactie van de organisatie.

Klacht 2015 – 24

Datum: 4 februari 2016

Klachtformulering

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de organisatie. Verzoekster klaagt erover dat:

- *een pedagogisch medewerkster van de organisatie haar zoon onheus heeft behandeld. Ze stelt dat de medewerkster haar zoon in het bijzijn van andere kinderen op onaangename manier opdracht heeft gegeven om het braaksel van een ander kind op te ruimen.*
- *de organisatie haar klacht hierover niet op afdoende wijze heeft afgehandeld. Dat de organisatie excuses heeft aangeboden vindt zij niet voldoende.*

Feiten

Verzoeksters 11-jarige zoon gaat elke vrijdagmiddag naar de BSO van de organisatie. Hij wordt vanwege zijn autisme begeleid door een medewerkster van een zorgorganisatie. Op 9 oktober 2015 is zijn begeleidster afwezig vanwege ziekte. Die middag wordt er een kind op de groep ziek en geeft over. Eén van de twee aanwezige pedagogische medewerkers verlaat de groep omdat zij misselijk wordt. Verzoeksters zoon ruimt het braaksel van het andere kind op. Verzoekster heeft op 15 oktober 2015 een gesprek met de pedagogisch medewerkster over dit voorval. Vervolgens heeft verzoekster op 19 oktober 2015 een gesprek met de pedagogisch medewerkster, het locatiehoofd en de clustermanager. In beide gesprekken biedt de medewerkster haar excuses aan. Op 26 oktober 2015 dient verzoekster schriftelijk een klacht in. Op 5 november 2015 stuurt de staffunctionaris haar een mail naar aanleiding van die klacht. De clustermanager stuurt haar vervolgens op 12 november 2015 een mail. Ze geeft aan dat ze verzoekster een aantal malen tevergeefs telefonisch heeft geprobeerd te bereiken en stelt voor om nogmaals in gesprek te gaan. Verzoekster laat haar op 14 november 2015 via de mail weten geen behoefte meer te hebben aan een gesprek. Ze geeft aan dat ze wel vertrouwen heeft in de organisatie, maar niet in de pedagogisch medewerkster.

Verzoekster stelt dat de pedagogisch medewerkster haar zoon in het bijzijn van de andere kinderen op grove manier commandeerde om het braaksel op te ruimen. Hij moest het met papier schoonmaken en daarna de rest opdweilen. Ze heeft een schriftelijke klacht bij de organisatie ingediend, omdat ze er nog mee zit. Ze vindt dat de pedagogische medewerkster te ver is gegaan. Haar zoon gaat niet meer met plezier naar de opvang.

De organisatie licht toe wat er volgens haar is gebeurd. Nadat een kind had overgegeven, reageerden de andere kinderen druk en paniekerig. De pedagogisch medewerkster waarschuwde de kinderen dat ze moesten ophouden met druk doen, omdat ze anders moesten helpen. Verzoeksters zoon bleef druk doen waarop de medewerkster zei "dan ruim jij de druppels maar op met papieren doekjes". Ze ging vervolgens zelf een emmer met sop halen. Toen ze terugkwam bleek verzoeksters zoon alles al te hebben opgeruimd. In de paniek is de communicatie niet goed gegaan. Het is nooit de bedoeling geweest dat verzoeksters zoon alles moest opruimen. De medewerkster heeft erkend dat zij nooit had mogen zeggen dat verzoeksters zoon de druppels moest opruimen. Ze stelt dat zij hem niet de

opdracht heeft gegeven alles op te ruimen. Na het gesprek van 19 oktober 2015 heeft het locatiehoofd met beide pedagogische medewerkers persoonlijke gesprekken gevoerd en afspraken gemaakt. Er is afgesproken dat er altijd hulp worden gehaald bij een overgeef-incident, dat bij een volgende ziekmelding van de vaste begeleider van verzoeksters zoon eerst contact met verzoekster wordt opgenomen, omdat de organisatie het niet verstandig vindt dat de zoon zonder één op één begeleiding op de BSO is. De clustermanager heeft de klacht op 27 oktober 2015 met de oudercommissie besproken. Verder heeft ze op 30 oktober een gesprek gehad met verzoeksters zoon en aangegeven het heel vervelend te vinden dat hij alles zelf heeft opgeruimd. De staffunctionaris kwaliteit heeft een gesprek gehad met de interne vertrouwenspersoon van de organisatie en op diens advies contact opgenomen met de clustermanager. De clustermanager en staffunctionaris hebben samen de zaak besproken en geëvalueerd. De organisatie betreurt de hele situatie en de ontstane miscommunicatie en stelt dat ze al het mogelijk heeft gedaan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Verzoekster weerspreekt dat er sprake was van paniek en stelt dat de medewerkster haar zoon de opdracht heeft gegeven niet alleen de druppels, maar alles op te ruimen. De medewerkster is volgens haar geen emmer sop gaan halen.

De organisatie stelt dat er wel een gevoel van paniek was en dat de pedagogisch medewerkster een emmer sop heeft gehaald en zelf heeft gedweild. De organisatie constateert dat verzoekster en haar zoon de communicatie anders hebben ervaren dan de pedagogisch medewerkster. De organisatie blijft werken aan vertrouwen, maar kan dat alleen doen als zij van beide kanten vertrouwen kunnen opbouwen. De verslaglegging van de gesprekken met de medewerkers gaat in hun dossiers, maar de organisatie ziet geen reden tot overplaatsing of ontslag.

Beoordeling van de klacht

Klachtonderdeel 1: Verzoekster klaagt erover dat een pedagogisch medewerkster van de organisatie haar zoon onheus heeft behandeld. Ze stelt dat de medewerkster haar zoon in het bijzijn van andere kinderen op onaangename manier opdracht heeft gegeven om het braaksel van een ander kind op te ruimen.

De verklaringen van verzoekster en de organisatie lopen uiteen over wat er precies door de pedagogisch medewerkster tegen verzoeksters zoon is gezegd over het opruimen van het braaksel. Verzoekster stelt dat opdracht is gegeven het braaksel op te ruimen. De medewerkster zelf stelt dat ze heeft gezegd dat hij de druppels moest opruimen. De organisatie erkent echter dat de pedagogische medewerkster niet had mogen zeggen wat ze heeft gezegd en dat er sprake is van miscommunicatie. In paniek is een foute boodschap gegeven. Het was nooit de bedoeling dat verzoeksters zoon (druppels van) het braaksel zou opruimen. Of de pedagogische medewerkster die boodschap op een onaangename manier heeft gebracht, kan de commissie overigens niet vaststellen. Gelet op de inhoud van de boodschap zal deze door verzoeksters zoon als onaangenaam ervaren kunnen zijn. De commissie acht deze klacht **gegrond**.

Klachtonderdeel 2: Verzoekster klaagt erover dat de organisatie haar klacht niet op afdoende wijze heeft afgehandeld. Dat de organisatie excuses heeft aangeboden vindt zij niet voldoende.

De organisatie heeft tijdens het onderzoek aangegeven wat zij heeft gedaan naar aanleiding van de klacht. Er zijn onder meer diverse gesprekken geweest met en tussen de betrokkenen, er zijn excuses aangeboden en afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen. Gelet op wat er allemaal is ondernomen, constateert de commissie dat de organisatie haar best heeft gedaan om de klacht naar tevredenheid en op afdoende wijze af te handelen. Dat het voor verzoekster niet afdoende is geweest, doet daar niet aan af. De organisatie heeft tijdens het onderzoek nog aangegeven dat zij geen reden ziet voor ontslag of overplaatsing van de pedagogische medewerkster. Het is uiteraard aan de organisatie zelf om daarover te beslissen. Uit de informatie waarover de commissie beschikt is echter niets gebleken op grond waarvan de organisatie niet in redelijkheid tot die beslissing heeft kunnen

komen. De commissie ziet niet in, wat de organisatie verder nog had kunnen doen. Nu er een fout is gemaakt door de pedagogisch medewerkster zal, zoals de organisatie zelf al aangeeft, het vertrouwen weer langzaam moeten groeien. De commissie acht deze klacht **ongegrond**.

Reactie organisatie

De organisatie geeft aan dat communicatie van belang is en dat hebben zij intern uitvoerig besproken. Zij zullen hier in de praktijk zeker aandacht aan blijven besteden en waar nodig zullen zij hierin ook ondersteuning vragen. Zij gaan weer werken aan vertrouwen met verzoekers. Verzoekers worden ondersteund door een medewerker van een zorgorganisatie. Deze situatie heeft laten zien dat deze medewerker niet gemist kan worden op de BSO. Dat zullen zij in de toekomst dus voorkomen. De clustermanager heeft het onderdeel klachten met de oudercommissie besproken. De oudercommissie geeft hierbij aan om te investeren in vertrouwen en dat dit van beide kanten moet komen. De rapportage wordt intern besproken met het management team. Er worden waar mogelijk verbeteringen ingezet in hun dienstverlening. De rapportage wordt ook besproken met de Raad van Toezicht, de ouderraad en ter informatie gestuurd aan de GGD.

Bijlage Samenstelling ZcKK en ZcKK-OC 2015

Voorzitter ZcKK

Mevrouw P.C. Ohlsen-Koole pedagoog, coach, MfN-mediator

Voorzitter ZcKK-OC

Mevrouw P.C. Ohlsen-Koole pedagoog, coach, MfN-mediator

Waarnemend voorzitters

Mevrouw E.M. Jacobs jurist
Dhr. J. C. G. Franken advocaat

Leden

Mevrouw F. Arichi jurist
Mevrouw W.A. Atsma gemeentesecretaris
Mevrouw E.C.M. ten Berge jurist landelijke organisatie voor klachtbehandeling
Mevrouw K. Cober onderwijsadviseur centrum onderwijsbegeleiding
Mevrouw Ch. Driessen ter Meulen adviseur kinderopvang
De heer J.C.G. Franken advocaat
Mevrouw E.M. Jacobs jurist
Mevrouw C.J. Nauta jurist
De heer A. Nijenhuis freelance adviseur kinderopvang/interim-manager kinderopvang
De heer H.J. Starrenburg jurist
De heer J.M. van der Zwan onderwijsadviseur centrum onderwijsbegeleiding

Extern deskundigen

Mevrouw E. van Pienbroek arts
Mevrouw D. Kuitert ouderdeskundige
Mevrouw M.J. Besemer NMI mediator en coach

Ambtelijk secretaris

Mevrouw A.M.S.J. Bel (t/m september 2015) jurist
Mevrouw T. van Dijk (vanaf september 2015)