

## **BSO Struin**

### **Verslag klachten 2010**

Struin heeft het afgelopen jaar geen klachten gekregen via de officiële kanalen. Wel is er bij Struin zelf een klacht binnengekomen. Hieronder een beschrijving van de gebeurtenissen, het afhandelen van de klacht en de afspraken die Struin heeft gemaakt om herhaling in de toekomst te voorkomen.

#### Beschrijving en afhandeling

1. In december 2010 komt bij Matthijs en Frauke de Gruijter van Struin een klacht binnen per mail en telefoon. De ouders geven aan dat hun twee kinderen zich niet prettig voelen bij het contact met een medewerker (fictieve naam L.), ze voelen zich 'niet veilig'. Hiermee wordt bedoeld: te weinig inlevingsvermogen, te ruwe aanpak en te hard fietsen. Het is al drie maanden een onderwerp van gesprek binnen het gezin, de ouders geven het nu voor het eerst aan bij Struin. De ouders willen een anonieme behandeling: de medewerker mag niet weten van wie de klacht komt.
2. Struin gaat akkoord met de wens van de ouders en bespreekt de klacht met medewerker L. Hij herkent de situatie en begrijpt dus ook over wie het gaat. L. reageert op een bepaalde manier op het oudste meisje (het jongste meisje zit in een andere groep en er is alleen contact tijdens de fietstocht naar Struin). Hij kiest er doorgaans voor om de slachtofferhouding van het meisje te negeren. Om een vertrouwensband op te bouwen met het meisje, zou een andere aanpak wellicht meer effect hebben. Struin en L. stellen samen een verbeterplan op.
3. Struin bespreekt deze aanpak met de ouders. Parallel hieraan laten de ouders weten dat zij – naar aanleiding van de Amsterdamse Zedenzaak - twijfelen aan het veiligheidsbeleid van Struin. Klacht 2 ontwikkelt zich.
4. De ouders vragen zich af of Struin voldoende bezig is om een zaak zoals in Amsterdam te voorkomen. Ze misten een artikel hierover in de nieuwsbrief. Is het team open naar elkaar en durven zij elkaar kritiek te geven? Struin heeft een gesprek van 1,5 uur met de vader van het gezin. Struin geeft aan dat er een coach is die regelmatig met het team werkt en dat het hele team een weerbaarheidstraining heeft gevolgd. Op basis hiervan doen ze met de kinderen veiligheidsoefeningen, 'niet meegaan met vreemden' is daar onderdeel van. De vader geeft aan dat grenzen aangeven ook een onderdeel zou moeten vormen. Struin wil dit graag toevoegen aan het protocol.
5. De klachten beginnen vervolgens door elkaar te lopen en het blijkt lastig om nog een constructief gesprek te voeren. Begin januari zeggen de ouders op bij Struin. Struin betreurt dit, omdat er weinig gelegenheid is geweest om te werken aan de vertrouwensrelatie met de kinderen en hun ouders.
6. Struin vraagt om feedback bij de klachtenkamer. Zij adviseren om alles op schrift te zetten, maar steunen Struin in hun aanpak.
7. Struin licht de Oudercommissie in en vraagt ook hier om een reactie. De commissie geeft aan dat zij vertrouwen hebben in Struin en een reactie op de Amsterdamse zedenzaak niet nodig vinden. Ze gaven als tip mee om ouders via de nieuwsbrief te informeren wat Struin doet om het team inhoudelijk te ondersteunen.

## **Afspraken**

Uiteraard wil Struin herhaling in de toekomst voorkomen. Daarom zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Er is altijd één contactpersoon voor het afhandelen van een klacht.
- Struin behandelt geen anonieme klachten meer. Als het om een vertrouwenskwesitie gaat dan wordt de betreffende medewerker in het proces betrokken en de gesprekken in een open sfeer gevoerd.

## **Aandachtspunten**

Naast deze klacht is een aantal aandachtspunten besproken, in persoonlijk contact met ouders en/of in de oudercommissies. Het zijn terugkerende onderwerpen:

- Kinderen komen thuis met te vieze kleren
- Kinderen moeten bepaalde kleren wel/niet aantrekken
- Het is te koud om buiten te spelen. Bijvoorbeeld, op een van de koudste dagen in 2010 had een groep uit Lent achteraf beter in Lent kunnen blijven, ondanks de afspraak dat zij op woensdagen in Nijmegen spelen. In overleg met de oudercommissie is besloten dat het programma op extreem koude dagen mag worden aangepast.

Alle opmerkingen zijn naar tevredenheid afgehandeld.

## **Klachtenprocedure Struin**

Als iemand niet tevreden is over Struin of klachten heeft, dan moet dit bij voorkeur eerst worden besproken met de betrokken medewerker zelf. Lukt dat niet of leidt dit niet tot een oplossing, dan kan men zich wenden tot de directie of de oudercommissie van Struin. Een klacht wordt in behandeling genomen als deze schriftelijk is vastgelegd, dan wel expliciet wordt geuit en mondeling toegelicht bij de directie of oudercommissie.

## **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

Er is ook een externe klachtencommissie, de sKK. Dit is een onafhankelijke landelijke instelling met een centraal meldpunt. Struin is aangesloten bij sKK en volgt het reglement van de klachtenkamer. Ouders kunnen hun klacht rechtstreeks doorgeven bij sKK, telefonisch of per e-mail. In eerste instantie probeert sKK klager en organisatie bij elkaar te brengen, dit leidt vaak al tot oplossingen. Voor de uitgebreide procedure en de samenstelling van de klachtencommissie verwijzen wij u graag naar de website: [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

Klachtencommissie Kinderopvang

Postbus 398

3740 AJ Baarn

Telefoon: 0900-0400034

e-mail: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl)

## **Informatie**

Struin maakt u via de nieuwsbrief tweemaal per jaar attent op de mogelijkheden om een klacht in te dienen, bij Struin zelf, bij de oudercommissie of bij sKK. Ook hangt op elke locatie een poster met informatie over sKK.