

## Jaarverslag 2015 Klachtencommissie WMK

Zeelandsingel 40  
6845 BH Arnhem  
T: (026) 352 34 16  
E: r.westerink@spectrumelan.nl

### Samenstelling klachtencommissie

Op 31 december 2015 ziet de klachtencommissie er als volgt uit:

Mevrouw mr. drs. I. Rouwenhorst, voorzitter

De heer P. Spaan, commissielid

Mevrouw mr. C.H. van Dalen, commissielid

De heer M.G. Geurts, commissielid

Mevrouw M. van Beusekom, commissielid

Het secretariaat wordt verzorgd door mevrouw R. Westerink

### Klachten

In 2015 zijn 9 klachten ontvangen. Zeven klachten zijn ontvankelijk verklaard. Bij 1 klacht is 1 onderdeel ontvankelijk verklaard en het 2<sup>e</sup> onderdeel was niet-ontvankelijk.

Er zijn 6 hoorzittingen uitgeschreven. Tijdens 1 hoorzitting zouden 2 vergelijkbare klachten van 2 klagers over 1 organisatie worden afgehandeld, doch de organisatie heeft zich teruggetrokken voor de zitting. Twee klachten zijn schriftelijk afgehandeld. Een klacht is direct schriftelijk afgehandeld. Twee zittingen zijn niet doorgegaan door 1x intrekken van de klacht en 1x onderlinge afhandeling van de klacht.

De klachten zijn te verdelen over 2 welzijnsinstellingen en 4 kinderopvanginstellingen. In alfabetische en derhalve willekeurige volgorde gingen de klachten over: Doornik, Zwolle; I Casa, Elst; NIM, Nijmegen; Rijnstad, Arnhem; Spring!, Hengelo (O), de Tweeling, Nijmegen.

De uitwerking van de klachten is opgenomen in bijgaand overzicht.

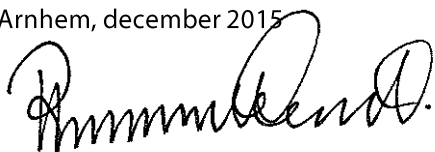
### Jaarvergadering

De Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang voor Gelderland en Overijssel is bijeen geweest voor een jaarlijkse bijeenkomst op 4 november 2015. Tijdens deze zitting is de commissie ontbonden. Reden hiertoe is dat voor de Kinderopvang een landelijke Geschillencommissie is opgezet, waarbij de kinderopvang zich verplicht dient aan te sluiten. Daarmee vervalt ook de klachtencommissie voor de Welzijnsinstellingen.

### Leden klachtencommissie

Het ledenbestand per 31 december 2015 bedraagt 144 waarvan 118 uit Gelderland en 26 uit Overijssel. Dit betreft 103 Kinderopvangorganisaties en 41 Welzijnsorganisaties.

Arnhem, december 2015



Mr. drs. I. Rouwenhorst  
voorzitter klachtencommissie

## Overzicht klachten 2015 WMK

Nr.	datum	klacht	werkgebied	afhandeling	eindresultaat
<b>2015</b>					
15-01	19 januari	Onacceptabele communicatie door leidster	Kinderopvang	Klacht is ingetrokken	
15-02	20 januari	O.A.: gevoel van 1) intimidatie door organisatie; 2) foutieve rapportages; 3) zonder toestemming informatie opvragen bij derden; 4) onvoldoende informatie door organisatie; 5) niet formuleren van 'zorgen' door organisatie; 6) onvoldoende reflectie op eigen handelen organisatie; 7) OTS; 8) onvoldoende belang bij kind	Welzijn	Hoorzitting 9 april 2015	<b>Gegrond:</b> punt 3, 5 <b>Ongegrond:</b> punt 1, 7, 8 <b>Geen oordeel:</b> punt 2, 4, 6: commissie heeft geen tot te weinig inzicht in deze punten
15-03	18 maart	Organisatie voldoet niet aan vier-ogenbeleid*	Kinderopvang	Schriftelijk afgehandeld omdat organisatie zich heeft afgemeld voor de hoorzitting	<b>Gegrond</b> Uit het GGD-rapport blijkt dat niet aan het vier-ogenbeleid wordt voldaan
15-04	24 maart	Medewerker stelt zich niet onpartijdig op	Welzijn	Klacht is in onderling overleg afgehandeld	
15-05	16 april	Organisatie voldoet niet aan vier-ogenbeleid*	Kinderopvang	Schriftelijk afgehandeld omdat organisatie zich heeft afgemeld voor de hoorzitting	<b>Gegrond</b> Uit het GGD-rapport blijkt dat niet aan het vier-ogenbeleid wordt voldaan.
15-06	16 mei	Organisatie werkt niet mee aan verkorting opzegtermijn door gastoudergezin	Kinderopvang	Schriftelijk afgehandeld	<b>Ongegrond</b> In de overeenkomst zijn regels duidelijk vastgelegd t.a.v. opzegtermijnen

<b>Nr.</b>	<b>datum</b>	<b>klacht</b>	<b>werkgebied</b>	<b>afhandeling</b>	<b>eindresultaat</b>
15-07	4 juni	Organisatie zorgt niet voor voortgang bij (persoonlijke) ondersteuning en begeleiding door organisatie	Welzijn	Hoorzitting 10 juli 2015	<b>Gegron</b> Organisatie heeft niet adequaat gehandeld en niet tijdig geïnformeerd over verdere gang van zaken bij ziekte door 1 <sup>e</sup> begeleider
15-08	10 augustus	Organisatie neemt geen verantwoordelijkheid bij een door medewerker gemaakte fout met financiële gevolgen	Welzijn	Klacht is in onderling overleg afgehandeld	
15-09	6 oktober	Organisatie heeft teveel berekenend bij de eindafrekening t.a.v. gebruik Kinderopvang	Kinderopvang	Schriftelijk afgehandeld	<b>Ongegrond</b> De organisatie heeft conform de geldende tarieven de berekeningen toegepast

## Jaarverslag 2015

### Klachtenkamer Oudercommissies

#### Samenstelling klachtencommissie

Op 31 december 2014 ziet de klachtencommissie er als volgt uit:

Mevrouw mr. drs. I. Rouwenhorst, voorzitter

De heer P. Spaan, commissielid

Mevrouw mr. C.H. van Dalen, commissielid

De heer M.G. Geurts, commissielid

Mevrouw M. van Beusekom, commissielid

Het secretariaat wordt verzorgd door mevrouw R. Westerink

#### Klachtenkamer Oudercommissies

##### Leden klachtenkamer

Er zijn op 31 december 2015 76 aangesloten leden waarvan 62 uit Gelderland en 14 uit Overijssel.

##### Jaarvergadering

De Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang voor Gelderland en Overijssel is bijeen geweest voor een jaarlijkse bijeenkomst op 4 november 2015. Tijdens deze zitting is de klachtencommissie WMK/klachtenkamer OC ontbonden. Reden hiertoe is dat voor de Kinderopvang een landelijke Geschillencommissie is opgezet, waarbij de kinderopvang zich verplicht dient aan te sluiten. Ook de Klachtenkamer Oudercommissie valt nu onder de Geschillencommissie.

##### Klachten

In 2015 zijn er geen klachten ontvangen van Oudercommissies.

Arnhem, december 2015



Mr. drs. I. Rouwenhorst  
voorzitter klachtencommissie