

## Jaarverslag 2014 Klachtencommissie WMK

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

### 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

### Klachten

In 2014 zijn twee klachten afgehandeld die reeds in 2013 zijn ontvangen. Een klacht is in een hoorzitting behandeld. Voor de tweede klacht is door de klager de hoorzitting afgezegd, maar is op verzoek wel schriftelijk advies gegeven.

In 2014 zijn acht klachten ontvangen. Twee ervan zijn niet-ontvankelijk verklaard en een klacht is doorverwezen naar de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen.

Voor vier klachten is een hoorzitting uitgeschreven. Twee klagers hebben de hoorzitting afgezegd.

De klacht is vervolgens schriftelijk afgedaan. Een is direct schriftelijk afgehandeld.

De klachten zijn te verdelen over 4 welzijnsinstellingen en 2 kinderopvanginstellingen. Een klacht ging over de tussenschoolse opvang en was niet ontvankelijk.

In alfabetische en derhalve willekeurige volgorde gingen de klachten over: Caleidoz, Zevenaar; KO Broekie, Nijmegen; KO Raster, Deventer; Kinderopvang Wageningen; Mee IJsseloevers, Zwolle; Perspectief Zutphen; Rijnstad Arnhem; Soos Nijmegen.

De uitwerking van de klachten is opgenomen in bijgaand overzicht (en voor 1 organisatie bij de klachtenkamer).

### Jaarvergadering

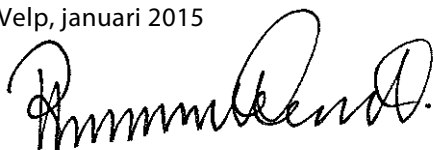
De Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang voor Gelderland en Overijssel is bijeen geweest voor een jaarlijkse bijeenkomst op 21 november 2014.

### Leden klachtencommissie

Het ledenbestand per 31 december 2014 bedraagt 152, waarvan 127 uit Gelderland en 25 uit Overijssel. Er zijn 3 nieuwe leden bijgekomen. 11 leden hebben het lidmaatschap opgezegd, waarvan 5 leden i.v.m. opheffing, fusie of aansluiting bij een andere klachtencommissie.

7 leden zijn geroyeerd i.v.m. niet betalen van hun contributie.

Velp, januari 2015



Mr. drs. I. Rouwenhorst  
voorzitter klachtencommissie

## Overzicht klachten 2014 WMK

Nr.	datum	klacht	werkgebied	afhandeling	eindresultaat
<b>2013</b>					
13-03	03-12-2013	Optreden door leidinggevende en verslaglegging over bevindingen gebeurt subjectief	Kinderopvang	Hoorzitting 13 februari 2014	<b>Gegron</b> Verslaglegging (naar derden) dient zorgvuldig en objectief te gebeuren. Protocol t.a.v. communicatie moet hierop worden aangepast.
13-04	03-12-2013	Slechte begeleiding voor autistisch kind	Welzijn	Hoorzitting 13 februari 2014: afgezegd door klager. Wel schriftelijk advies	<b>Ongegron</b> De organisatie heeft alle ondersteuning aangeboden die nodig was en zelfs meer.
<b>2014</b>					
14-01	06-01-2014	Inmenging door organisatie bij particulier initiatief	Welzijn	Hoorzitting 27 februari 2014	<b>Gegron</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een professional mag zich niet onaangekondigd/zonder overleg mengen in een initiatief van een particulier.</li> <li>• Het klachtenreglement moet beschikbaar zijn op de website</li> </ul> <b>Ongegron</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gedragsode is niet verplicht</li> <li>• Een klacht over een uitlating van een professional is zowel mondeling als per mail aangegeven bij de organisatie. De commissie oordeelt dat daarmee dit onderwerp is afgehandeld.</li> </ul>
14-02	08-02-2014	Weigering aanpassing dossier UWV over vermeende nalatigheid door klager	Welzijn	Hoorzitting 27 februari 2014: afgezegd door klager. Wel schriftelijk advies	<b>Ongegron</b> Aanpassing van dossier is feitelijk niet mogelijk omdat er geen sprake is van een dossier. Over de afhandeling heeft de organisatie haar excuses al aangeboden. UWV heeft aangegeven dat er geen sprake is geweest van nalatigheid door klager.

Nr.	datum	klacht	werkgebied	afhandeling	eindresultaat
14-03	18-02-2014	Schending privacy/ geheimhoudingsplicht	Welzijn	Hoorzitting 27 februari 2014	<b>Onthouding van oordeel</b> Er zijn te weinig mogelijkheden om informatie en de waarheid in deze situatie te achterhalen.
14-04	04-02-2014		Kinderopvang	Niet behandeld. TSO is aangesloten bij klachtencie Onderwijs.	<b>Niet ontvankelijk</b>
14-05	03-03-2014	Slechte begeleiding door medewerker	Welzijn	Hoorzitting 27 februari 2014: afgezegd door klager. Wel schriftelijk advies	<b>Ongegrond</b> Medewerker heeft ondanks afwerende houding van klager contact gelegd en problemen verkend. Klager is onverwacht vertrokken zonder achterlating van bericht.
14-06	10-04-2014		Welzijn	Niet behandeld. Doorgestuurd naar klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen. Deze klacht is derhalve ook niet bekend gemaakt bij de betreffende organisatie.	<b>Niet ontvankelijk</b>
14-07	25-06-2014	Beleid t.a.v. veel wisselingen leidsters en bejegening vanuit directie na toesturen klacht	Kinderopvang	Schriftelijk afgehandeld	<b>Gegron</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De communicatie door directie was onprofessioneel t.a.v. de klacht.</li> <li>• Er is slecht gecommuniceerd over de vele wisselingen</li> <li>• 'onzichtbaarheid' van oudercommissie: hierop was inmiddels actie ondernomen</li> </ul>
14-08	Zie bij klachtenkamer				
14-09	29-10-2014		Kinderopvang	Niet behandeld. Wel kenbaar gemaakt bij de organisatie.	<b>Niet ontvankelijk</b> Het betrof een werkgerelateerde klacht.

## Jaarverslag 2014

### 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 2014 78 aangesloten leden waarvan 63 uit Gelderland en 15 uit Overijssel.

Er hebben zich 2 nieuwe leden aangemeld en 9 leden hebben het lidmaatschap opgezegd.

##### Klachten

In augustus 2014 is een klacht ingediend bij de Klachtenkamer Oudercommissies en ging over het nalaten van een adviesaanvraag bij de oudercommissie door de directeur van de Kinderopvang.

De klacht is **gegrond** verklaard omdat de directie bewust voorbij is gegaan aan het adviesrecht, en ook geen gebruik heeft gemaakt van het reeds eerder ingestelde spoedadviestraject.

Velp, januari 2015



Mr. drs. I. Rouwenhorst  
voorzitter klachtencommissie