

Jaarverslag klachten Stichting Kinderopvang Huizen en Oudercommissies 2019

Kinderopvang Huizen verzorgt professionele, liefdevolle kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Onze kinderdagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang zijn gevestigd in de gemeente Huizen en Blaricum. Voorafgaand aan de plaatsing van de kinderen vindt een plaatsingsgesprek plaats. De wensen en behoeften van de ouder van het kind spelen hierbij een belangrijke rol. Kinderopvang Huizen streeft er naar de ouder(s) zo volledig mogelijk te informeren en vooraf afspraken vast te leggen. Toch kunnen er situaties ontstaan dat zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Kinderopvang Huizen streeft er naar deze situatie zo veel mogelijk in onderling overleg op te lossen. Kinderopvang Huizen beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

A. De klachtenregeling in het kort

Wat is een klacht ?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder. Dit kan ongenoegen zijn over de wijze waarop hij of zijn kind behandeld is door (een medewerker van) Kinderopvang Huizen of ongenoegen over de overeenkomst tussen de ouder en de houder. Bij plaatsing van hun kind(eren) worden ouders geïnformeerd over het bestaan van het klachtenreglement en de procedure.

Welke procedure dient gevolgd te worden ?

De stichting zal bij een uiting van ongenoegen eerst bemiddelen. Het verdient de voorkeur dat het ongenoegen zo spoedig mogelijk geuit wordt op de plek waar deze is ontstaan. Betreft het specifiek het gedrag van een medewerker of het gebeuren in de groep, dan adviseren wij de klager zich te richten tot de betrokken medewerker of de groep. Zo kan er samen gezocht worden naar een mogelijke oplossing of kunnen eventuele misverstanden rechtgezet worden. Dit kan middels een afspraak, waarbij zowel de klager als de beklaagde zich mogen laten bijstaan.

Als de klager niet tevreden is na het gesprek, of als de klacht gaat over de organisatie, dient de klager een officiële, schriftelijke klacht in bij het Teammanager of de leidinggevende. Deze zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en streven naar een bevredigende afhandeling.

Is de klager ontevreden over de afhandeling, dan dient hij zich schriftelijk tot de directeur te wenden, die vervolgens de rol op zich neemt om tot een bevredigende afhandeling te komen. Klachten die niet door onze bemiddeling bevredigend afgehandeld zijn, dienen ingediend te worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Registratie en jaarverslag

Als bij een klacht niet direct wordt afgehandeld de plek waar deze is geuit of wanneer de leidinggevende de klacht als verbeterpunt in de organisatie wil brengen, wordt de klacht geregistreerd. De geregistreerde klachten worden op locatie bewaard in het dossier klachtenregistratie. Op het Service Bureau worden de kwartaalregistraties en het jaarverslag bewaard. Elk kwartaal en na ieder kalenderjaar wordt het klachtendossier doorgenomen in de teams, waarin bepaald wordt of er maatregelen genomen moeten worden.

De kwaliteitsmedewerker stelt een beknopt en geanonimiseerd klachtenjaarverslag op, waarin het aantal en de aard van de door Kinderopvang Huizen behandelde klachten per locatie worden aangegeven.

De directeur zendt het externe jaarverslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder, de Managers, het MT, de RvT en de COC en om alle ouders te bereiken wordt het externe klachtenjaarverslag ook op de website gepubliceerd.

B. Klachten 2018

Aantal klachten

Vanuit de klachtenregistratie blijkt dat in 2019 organisatie breed 18 klachten zijn geregistreerd, vier daarvan zijn behandeld door de directeur-bestuurder. Geen van de klachten van 2019 is behandeld door de Geschillencommissie.

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Totaal klachten	18	26	12	13	13	7	49	19	29
Klachten over	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
pedagogiek	5	10	4	4	7	1	12	2	-
communicatie	5	4	2	5	2	4	10	1	-
bedrijfsvoering	3	8	0	3	3	2	22	12	-
administratie/ict	3	0	1	1	1	0	5	2	-
overige	2	4	5	0	0	0	0	1	-
bedrijfstak	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
kdv	2	6	2	1	4	1	10	6	10
po	0	1	1	2	3	Niet eerder geregistreerd, viel onder kdv			
bso	12	15	9	9	6	6	29	12	19
sb	4	4	0	1	0	0	10	1	0

Algemeen, kort samengevat

Er zijn minder klachten geregistreerd dan in 2018. Sturing op registratie van klachten blijft belangrijk om te weten of er daadwerkelijk geen klachten zijn geweest of dat deze te weinig worden herkend en gesignaleerd. Er zijn op 7 locaties en op het Service Bureau klachten ingediend.

Het registreren van klachten vindt Kinderopvang Huizen belangrijk omdat zij graag oplossingen wil zoeken voor klachten en de dienstverlening continu wil verbeteren.

Bij alle klachten is iedereen gehoord en is er een terugkoppeling met de ouder geweest. De Centrale Oudercommissie heeft in 2019 als Oudercommissie geen klachten ingediend.

De specificatie van de klachten van 2019 – per categorie

Wij kiezen ervoor de klachten per categorie te benoemen, omdat hiermee een verband tussen de klachten gezien kan worden. In de volgende paragraaf 'Klachten van 2019 per locatie' staan de klachten kort gemeld per locatie.

5 klachten over Pedagogiek

1. Een kind is meegegeven aan oma zonder toestemming van de ouders. Daarnaast had de medewerker een black-out bij het ophalen waar deze dacht dat het kind buiten was. Naar aanleiding van de klacht is er contact geweest met de ouders en is er met de medewerkers gesproken dat er alert en zorgvuldig gehandeld moet worden bij de ophaalmomenten. Dit is tevens teruggekoppeld aan de ouders. De klacht is gegrond.
2. Een kind is vanuit de bso naar huis gelopen onder bso tijd, zonder toestemming. Er heeft een gesprek met moeder plaatsgevonden, het incident is besproken met de medewerkers en de buitenspelregels zijn herhaald. De klacht is gegrond.
3. Tijdens de vakantieperiode wordt een bso kind gebracht naar de opvang. De medewerker begroet het kind en de ouder niet bij binnenkomst. Het kind heeft daardoor moeite met het afscheid nemen van zijn moeder. Met de medewerkers is hierover gesproken met de nadruk op bewustwording van handelen. Er heeft hierover een terugkoppeling plaatsgevonden met moeder. De klacht is gegrond.
4. Een kind (bso) wordt tijdens modderdag onder de douche gezet om de modder af te spoelen. Naar aanleiding van de klacht is besloten eerst de ouders te bellen om toestemming te vragen om de kinderen te douchen als zij heel vies zijn en de keuze aan hen te laten dat het kind zich of alleen omkleedt of vies blijft. De klacht is deels gegrond. De medewerkers hebben gehandeld vanuit de juiste intentie om het kind schoon de bso dag te laten doorbrengen, wel is het begrijpelijk dat ouders toestemming willen geven.
5. Een kind (bso) is van het schoolplein afgelopen en dat werd gezien door een ander kind die het betreffende kind heeft teruggebracht. Het hek bleek kapot, wat direct gerepareerd is. Daarnaast zijn de regels herhaald dat kinderen niet alleen naar buiten mogen en er heeft

overleg met de directie plaatsgevonden. Aan de ouders is teruggekoppeld dat dit niet had mogen gebeuren. De klacht is gegrond.

5 klachten over Communicatie (over de bedrijfsvoering en door pedagogisch medewerkers)

6. Moeder vindt het vervelend dat haar kind slecht eet met de warme maaltijd op het kdv. Moeder wil graag naar een oplossing zoeken en vindt dat er slecht wordt gecommuniceerd hierover. Er hebben meerdere gesprekken met de moeder plaatsgevonden en zijn samen tot een afspraak gekomen. Leuke kanttekening; het kind begint mee te eten. De klacht is gegrond.
7. Een klant krijgt geen reactie op een vraag voor een rondleiding en er wordt geen plek gegarandeerd. De klacht is deels gegrond. Er had contact met de klant opgenomen dienen te worden door de locatie voor het maken van een afspraak voor een rondleiding. Daarnaast is er in deze tijd waarin er wachtlijsten zijn voor de opvang helaas geen garantie op een opvangplek. De ouder is door de unit Klantcontact Marketing & Communicatie (KMC) gemaaild, tot tevredenheid van de klant.
8. Er is met een ouder waarvan het kind kort vermist was geen contact opgenomen. Er is hierover gesproken met de ouders. De protocollen zijn besproken en aangescherpt. De klacht is gegrond.
9. Een ouder vindt dat hij respectloos is benaderd door een medewerker toen hij zijn kind te laat kwam ophalen. Er is met de ouder gesproken door de Teammanager. Met de medewerker is gesproken over een professionele houding tijdens communicatie. De klacht is gegrond.
10. De communicatie over een eigen spel dat een kind had meegenomen en kwijt is geraakt tijdens de bso tijd verliep niet goed. Dit is besproken met de ouder en medewerker om de communicatie te verbeteren. Het spel is weer teruggevonden. De klacht is gegrond.

3 klachten over bedrijfsvoering

11. Een ouder is ontevreden over het activiteitenbeleid in de vakantie. Er vindt vooraf geen of late communicatie plaats over waar de uitjes heen gaan en het betreffende kind kon bij een uitje niet mee terwijl zijn vriendjes wel mochten. Het activiteitenbeleid is besproken met het team en er zijn nieuwe afspraken gemaakt voor de volgende vakanties waarbij er onder andere is afgesproken dat de uitjes vooraf worden gecommuniceerd met de ouders en dat er meer aandacht wordt besteed aan vrienden die samen op uitstapje kunnen. De klacht is gegrond.
12. Een interne klacht kwam na externe signalen over een kind dat niet binnen de opvang past omdat het door zijn gedrag een gevaar vormt voor andere kinderen. Dit is afgehandeld door de Teammanager en de directeur door het voeren van gesprekken met de ouder en uiteindelijk is de opvang opgezegd. De klacht is gegrond.
13. Een ouder is ontevreden dat er geen plek is op een bepaalde locatie op de gewenste dagen en over het gebrek aan flexibiliteit hierin. De ouder is door de directie gemaaild hierover. De klacht wordt begrepen maar is ongegrond.

3 klachten over Administratie/ICT

14. Een studiedag kon niet aangevraagd worden omdat deze dag niet in het ouderportaal stond. Deze was bij het invoeren van de studiedagen over het hoofdgezien door de Unit KMC. De klant is per mail naar tevredenheid beantwoord. De klacht is gegrond.
15. Ouder zegt contract op na startdatum omdat hij ontevreden is over de intake en de locatie. Klant wil de opzegtermijn (€120) niet betalen, Unit KMC houdt hieraan vast omdat er al eerder uit coulance €300 euro is kwijtgescholden aan de ouder na niet starten van de opvang ivm ziekte van het kind. Na overleg is besloten de opzegtermijn toch kwijt te schelden, met daarbij de mededeling dat dit niet nogmaals gaat gebeuren. De klacht is ongegrond.
16. Een kind werd een paar minuten te laat op het kdv gehaald en ondanks dat ouder had gebeld dat er file stond is de extra tijd gefactureerd. Na overleg tussen de Teammanager en medewerkers bleek het te gaan om een misverstand en dit is rechtgezet door KMC. De ouder is tevreden met de afhandeling. De klacht is gegrond.

2 overige Klachten

17. De ramen van de bus die gebruikt werd voor vervoer waren niet goed ijsvrij. Dit is besproken met de betrokken medewerkers en er zijn extra ijskrabbers aangeschaft. De klacht is gegrond.
18. Een kind is gediscrimineerd door een andere ouder/klant tijdens het zelfstandig buiten spelen. Het kind kan de ouder niet aanwijzen. De directeur en Teammanager zijn met de ouders in gesprek gegaan en hebben naar aanleiding daarvan een bericht gestuurd aan alle ouders

over het incident en er is aangifte gedaan bij de politie. De kinderen spelen even niet zelfstandig buiten. De klacht is gegrond.

De klachten van 2019 – per locatie

Informatie over de inhoud van de klachten is te vinden in hoofdstuk 'De specificatie van de klachten van 2019 – per categorie'.

Locatie	Klacht nummer
Kdv Koelemoes	6
Kdv Toethoorn	16
Bso De Brug	1, 3, 9
Bso Kremmerd	4, 12, 17, 18
Bso Marriekolf	8
Bso Toevlucht	2, 11
Bso Vrom en tom	5, 10
Service bureau	7, 13, 14, 15

Klacht Oudercommissie

Er is in 2019 geen klacht gemeld bij de directie door de oudercommissie.

Klacht directie

Er zijn van de gemelde vier klachten mede afgehandeld door de directie (klachten nummer 5, 12, 13, 18 in het overzicht). De directeur heeft gesprekken gevoerd met de betrokken Teammanagers, medewerkers en ouders waarna de klachten naar tevredenheid zijn afgehandeld.

Externe klachten – de Geschillencommissie

Er is in 2019 geen klacht gemeld bij de Geschillencommissie.

Conclusies

Kinderopvang Huizen ziet iedere klacht als een kans om de kwaliteit van de opvang verder te verbeteren. Het aantal klachten is verminderd ten opzichte van 2018, sturing op registratie van klachten om de dienstverlening te verbeteren is besproken in het managers overleg. Klachten worden adequaat en naar tevredenheid van de klager afgehandeld. De betreffende medewerkers hebben allen gesprekken gevoerd en er zijn acties ingezet om toekomstige klachten te voorkomen.