

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 intakegesprek plaats, waarbij er geïnformeerd wordt naar de wensen en behoeften van de ouder van het kind en de opvang hierop zover als mogelijk af te stemmen. Toch kunnen er situaties ontstaan dat zaken anders lopen dan ouders verwachten of willen. Kinderopvang Huizen streeft er naar deze situatie zo veel mogelijk in onderling overleg met de medewerker/locatie op te lossen waar dit zich voordoet. Lukt dit niet dan kan de ouder een officiële klacht indienen. Kinderopvang Huizen beschouwt iedere klacht als een mogelijkheid tot verbeteren van onze dienstverlening.

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 ouder 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 ouder als de beklagde zich mogen laten bijstaan.

Als de ouder niet tevreden is na het gesprek, of als het ongenoegen gaat over de organisatie, dient de ouder een officiële, schriftelijke klacht in bij de (team)manager of de directeur. Deze zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en streven naar een bevredigende afhandeling. Klachten die niet door onze bemiddeling bevredigend afgehandeld zijn, dienen ingediend te worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Registratie en jaarverslag

Als een klacht niet direct wordt afgehandeld op de locatie waar deze is geuit of wanneer de (team)manager 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.

De unitmanager Kwaliteit en Pedagogiek 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 unitmanager Kwaliteit en Pedagogiek zendt het externe jaarverslag namens de directeur voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder, de Managers, de RvT en de COC. Om alle ouders te bereiken wordt het externe klachtenjaarverslag tevens op de website gepubliceerd.

B. Klachten 2020

Aantal klachten

Vanuit de klachtenregistratie blijkt dat in 2020 organisatie breed 13 klachten zijn geregistreerd, twee daarvan zijn behandeld door de directeur-bestuurder. Geen van de klachten van 2020 is behandeld door de Geschillencommissie.

	2020	2019	2018	2017
Totaal klachten	13*	18	26	12
Klachten over	2020	2019	2018	2017
pedagogiek	5	5	10	4
communicatie	6	5	4	2
bedrijfsvoering	2	3	8	0
administratie/ict	0	3	0	1
overige	1	2	4	5
bedrijfstak	2020	2019	2018	2017
kdv	4	2	6	2
po	1	0	1	1
bsa	7	12	15	9
sb	1	4	4	0

*de tabel 'klachten over' opgeteld komt het totaal aantal klachten op 14 uit. Echter is er 1 klacht opgesplitst in 2 categorieën: pedagogiek en communicatie.

Algemeen, kort samengevat

Er zijn minder klachten geregistreerd dan in 2019. Mogelijk heeft dit te maken met sluiting van een aantal locaties tijdens de Corona lockdown. Sturing op registratie van klachten blijft belangrijk om te weten of er te weinig wordt 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 2020 als Oudercommissie geen klachten ingediend.

De specificatie van de klachten van 2020 – 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 2020 per locatie' staan de klachten kort gemeld per locatie.

5 klachten over Pedagogiek

1. Klacht van ouder, is niet tevreden over de verzorging van het kind. Samen met ouder concrete afspraken gemaakt en deze schriftelijk gedeeld met ouders. Ouders laten weten erg tevreden te zijn met de afhandeling. Klacht is gegrond.
2. Klacht over weglopen kind omdat hek niet goed dicht was en er onvoldoende toezicht was. Klacht is besproken met team. Kind werd direct gezien toen hij wegglipte, echter op dat moment kwam vader kind ophalen en zag dat hij reeds door hekje was. Ouders geen vertrouwen meer. Directeur heeft hierover contact gehad met ouders. Contract is opgezegd, er is geen opzegtermijn gehanteerd. Klacht is deels gegrond.
3. Ouders melden grof taalgebruik van een medewerker. Desbetreffende medewerker heeft rond deze periode ontslag ingediend. Ouders zijn op de hoogte gebracht. De klacht is gegrond.
4. Klacht over wenperiode kind op de bsa. Kind wordt niet opgehaald uit school omdat medewerkers niet op de hoogte zijn, juf brengt hem. Kind is overstuurd. Ook volgende wendagen kind erg overstuurd en wordt volgens ouders niet getroost en streng toegesproken om verdriet. Thuis is het kind nog van slag. In goed overleg met ouders is de opvang

beëindigd en de factuur gestorneerd. Er is een verbetertraject van 6 weken geweest op deze locatie, o.a. zijn er persoonlijke gesprekken geweest met medewerkers, is er gekeken naar groepssamenstellingen, starten nieuwe kinderen nu op de jongste groepen en is er aandacht besteed aan onderlinge communicatie. De klacht is gegrond.

5. Klacht over inhoudelijk functioneren medewerker, om deze reden willen ouders van dag wisselen. Deze wijziging is toegezegd, functioneren medewerker is opgepakt . Klacht is gegrond.

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

6. Ouders zijn niet op de hoogte dat vervoer vso naar school lopend gebeurd. Zij hebben geen intakegesprek gehad voor de vso. Er is geen alternatief gevonden qua vervoer. Ouders hebben opgezegd. Klacht is gegrond.
7. Ouder niet tevreden over communicatie betreffende het welbevinden van haar beide kinderen. Teammanager heeft hierover gesproken met ouder, waarna dit is uitgesproken. Klacht is niet gegrond.
8. Kind van kdv is niet op de foto gezet door de fotograaf. Misverstand door miscommunicatie medewerkers. Teammanager met medewerkers gesproken en terugkoppeling geweest naar ouders. Klacht is gegrond.
9. Een verlengsnoer, welke uitgerold ligt naar springkussen, raakt beschadigd door onzorgvuldigheid. Kind raakt deze blootliggende kabel aan. Klacht gaat over communicatie hierover naar ouders. Dit is door de teammanager opgepakt met het team. Tevens zijn er afspraken gemaakt omtrent gebruik verlengsnoer. Klacht is gegrond.
10. Klacht van ouders over aanvraag vakantiedagen. Ouder heeft geen afwijzing ontvangen. Er is telefonisch contact geweest met Klantcontact. Tevens heeft directeur geantwoord op formele klacht per mail. Hier is geen reactie meer op geweest door ouder. Klacht is deels gegrond. Ouder had de aanvraag na de deadline ingediend. Echter van locatie geen bericht ontvangen over afwijzen aanvraag.
11. Ouders zijn niet op de hoogte van vertrek medewerker. Deze klacht maakt deel uit van klacht 5 (Pedagogiek). Communicatie is opnieuw gedeeld met ouders. Afspraak met team: personele wijzigingen tijdig delen met ouders.

2 klachten over bedrijfsvoering

12. Ouders boos omdat kind met neusverkoudheid niet mocht komen, terwijl op een andere groep neusverkouden kind wel mocht komen. Protocol Corona opnieuw onder aandacht van medewerkers gebracht. Ouders hebben dagen mogen ruilen. Klacht is gegrond.
13. Moeder is ontevreden omdat er geen plek is tijdens de vakantie op de bso. Moeder was te laat met aanvragen. Contact geweest met moeder over de procedure aanmelden voor zomervakantie. Klacht is niet gegrond.

0 klachten over Administratie/ICT

1 overige Klachten

14. Klacht over chauffeur in een van de busjes. die rijdt te hard. Teammanager heeft dit opgepakt met chauffeur en team van desbetreffende locatie. Klacht is gegrond.

De klachten van 2020 – per locatie

Informatie over de inhoud van de klachten is te vinden in hoofdstuk 'De specificatie van de klachten van 2020 – per categorie'.

Locatie	Klacht nummer
Kdv Koelemoes	3
Kdv Toethoorn	1, 8, 12
Po Sprinkhaan	5 + 11
Bso Kremmerd	6, 7
Bso Marriekolf	4
Bso Jump In	14
Bso Vrom en tom	2, 9
Service bureau	10, 13

Klacht Oudercommissie

Er is in 2020 geen klacht gemeld bij de directie door de oudercommissie.

Klacht directie

Er zijn in totaal twee van de gemelde klachten mede afgehandeld door de directie (klacht nummer 2 en 11 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 2020 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 2019. Mogelijk heeft dit te maken met sluiting van een aantal locaties tijdens de Corona lockdown. Er wordt elk kwartaal actief gevraagd naar registratie van klachten per kwartaal. Klachten worden adequaat en grotendeels naar tevredenheid van de klager afgehandeld. De betreffende medewerkers hebben allen gesprekken gevoerd en er zijn acties ingezet om toekomstige klachten te voorkomen.