

Voorwoord Jaarverslag klachten 2022

In dit jaarverslag klachten 2022 worden alle klachten beschreven die wij over 2022 ontvangen en behandeld hebben. Tijdens de afronding van dit jaarverslag, vindt er een tragisch incident plaats bij eens van onze peuteropvang locaties.

Wij realiseren ons dat dit incident het klachtenjaarverslag in een ander daglicht kan stellen, maar hebben de klachten zo waarheidsgetrouw mogelijk beschreven. In het jaarverslag van 2023 zal dit incident uitgebreider beschreven worden.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van dit klachtenjaarverslag, mail deze dan naar onze unitmanager Kwaliteit & Pedagogiek, Paulien Rodenhuis via mailadres: prodenhuis@kinderopvanghuizen.nl.

Kinderopvang Huizen verzorgt professionele, liefdevolle kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Onze kinderdagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang zijn gevestigd in de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. 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 om 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 ernaar deze situaties 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. Het klachtenreglement is te vinden op [onze website](#). Kinderopvang Huizen beschouwt iedere klacht als een mogelijkheid tot het verbeteren van de dienstverlening.

A. De klachtenregeling in het kort

Wat is een klacht ?

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

Welke procedure dient gevolgd te worden ?

Kinderopvang Huizen zal bij een uiting van ongenoegen eerst bemiddelen, hierbij is een rol weggelegd voor de teammanager of unitmanager. Het verdient de voorkeur dat het ongenoegen zo spoedig mogelijk mondeling geuit wordt op de locatie waar deze heeft plaatsgevonden. 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 persoonlijk gesprek, waarbij zowel de ouder als de medewerker zich mogen laten bijstaan.

Als een ouder er in het mondelinge overleg niet uitkomt of als het ongenoegen gaat over de organisatie, dient de ouder een officiële, schriftelijke, klacht in bij de (team)manager of directeur. Deze zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en streven naar een bevredigende afhandeling. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht kan ook worden ingediend bij de Oudercommissie. Zij stemt over verdere afhandeling af met de (team)manager. Klachten die niet door onze bemiddeling bevredigend afgehandeld zijn, kunnen ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Registratie en jaarverslag

Iedere officiële schriftelijk klacht wordt geregistreerd in een digitaal klachtendossier van de betrokken (team)manager of directeur. In deze map worden tevens alle bijbehorende documenten en mailwisselingen bewaard. De ouder kan stukken uit het eigen dossier opvragen. Voor registratie is (team)manager verantwoordelijk, afhankelijk van bij wie de klacht geuit wordt.

Elk kwartaal wordt deze registratie door de (team)manager aangeleverd aan de unitmanager Kwaliteit & Pedagogiek. Deze maakt een overzicht van alle officiële klachten. Conclusies/verbeterpunten worden op locatieniveau of organisatiebreed opgepakt.

Elk jaar stelt de unitmanager Kwaliteit & Pedagogiek een beknopt en geanonimiseerd klachtenjaarverslag op. Hierin wordt het aantal en de aard van de behandelde klachten beschreven.

Ook moeten alle klachten die behandeld zijn door de Geschillencommissie Kinderopvang erin zijn opgenomen.

De unitmanager Kwaliteit & Pedagogiek stuurt het externe jaarverslag namens de directeur voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en de managers. De directeur verstuurd het jaarverslag naar de Raad van Toezicht en de Centrale Oudercommissie. Om alle ouders te bereiken wordt het externe klachtenjaarverslag gedeeld in de oudernieuwsbrief en tevens op [de website](#) gepubliceerd.

B. Klachten 2022

Aantal klachten

Vanuit de klachtenregistratie blijkt dat in 2022 organisatie breed 20 klachten zijn geregistreerd, 2 daarvan zijn behandeld door de directeur-bestuurder. Geen van de klachten van 2022 is behandeld door de Geschillencommissie.

	2022	2021	2020	2019
Totaal klachten	20	12	13	18
Klachten over				
pedagogiek	13	7	5	5
communicatie	1	1	6	5
bedrijfsvoering	5	3	2	3
administratie/ict	0	0	0	3
overige	1	1	1	2
Bedrijfstak				
Kinderdagverblijf	1	2	4	2
Peuteropvang	0	0	1	0
Bso	19	7	7	12
Service Bureau	1	3	1	4

Algemeen, kort samengevat

Er zijn meer klachten geregistreerd dan in 2021. De stijging lijkt mede veroorzaakt door personele wisselingen, volle groepen en uitval van personeel door ziekte en coronabesmettingen.

Er zijn op 9 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 naar de ouder geweest. De Centrale Oudercommissie heeft in 2022 als Oudercommissie geen klachten ingediend.

De specificatie van de klachten van 2022 – 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 2022 per locatie' staan de klachten kort gemeld per locatie.

Klachten over Pedagogiek

Bso

1. Ouder uit klacht over schoolse indeling van de bso ruimte, waardoor er minder beweeg- en speelruimte is. Deze bso ruimte in de Kamperfoelieschool werd op initiatief en verzoek van de gemeente ingezet voor (tijdelijk) onderwijs aan Oekraïense vluchtelingen kinderen (de taalklas). Klacht is zowel bij ons als bij de school geuit. De onwenselijke situatie is met o.a. directie van beide organisaties als ook de gemeente en GGD besproken. De taalklas is na de zomervakantie op een andere locatie gestart. Klacht is gegrond.
2. Klacht over voedingsaanbod aan kind met dieet; kind mag een max. aantal boterhammen per dag tijdens de lunch. Tijdens de vakantie en opvang op een andere locatie, heeft het kind teveel boterhammen gekregen. Teammanager heeft klacht met ouder besproken en vervolgens opgepakt met het team. Er zijn afspraken gemaakt hoe alert te zijn op bijzonderheden van kinderen welke van een andere locatie komen. Klacht is gegrond.
3. Ouder uit klacht m.b.t. pedagogisch handelen. Medewerker zat op het toilet, het kind in toilet naast haar. Kind leek zich op te trekken over het schotje tussen de toiletten, om eroverheen te kijken. Kind geeft aan dat dit niet intentie was, wilde echter wel een vel wc-papier pakken wat over het schotje hing. Van de reactie van medewerker, die hem daarbij verzocht uit het toilet te komen, zegt het kind geschrokken te zijn. Waarna hij niet meer uit het toilet wilde komen. Ouders dienen klacht in bij medewerker en teammanager en uitten tevens ongenoegen over de hygiëne van de toiletten. Zowel medewerker als teammanager hebben ouder gesproken, echter kwamen zij niet tot elkaar. Er heeft een vervolgesprek plaatsgevonden met ouders, kind, teammanager, medewerker en directeur (als bemiddelaar). Hoewel er twee versies van het verhaal blijven bestaan, besloten ouders het erbij te laten. Vooral omdat kind zich verder prettig en veilig voelt op de locatie. Er zijn afspraken gemaakt met het team omtrent de hygiëne van de toiletten. De klacht is deels gegrond.
4. Ouder ervaart de BSO groep tijdens het ophaalmoment als onrustig en onopgeruimd. Daarbij ervaart de ouder dat de voordeur naar het schoolplein regelmatig openstaat, wat ouder als onveilige ervaart. Met het team zijn afspraken gemaakt; zo blijven kinderen vanaf ophaaltijd op de eigen groep en spelen niet meer op de tussengang om rust en overzicht te creëren. Ouders waren tevreden over deze aanpak. Klacht is gegrond.
5. Klacht van ouder die van haar kind hoorde dat kinderen even alleen waren op de 7+ groep en sommige kinderen 'ongepaste' dansjes uitvoerden. Met het team de afspraak gemaakt ernaar te streven dat kinderen niet alleen op een groep zijn, door bijvoorbeeld toezicht vanuit een andere groep te regelen. Het is vanuit de medewerkers teruggekoppeld aan de ouder dat we extra alert zullen zijn. Klacht is gegrond.
6. Klacht betreft ongewenst taalgebruik, tussen kinderen onderling. Er is een woord gezegd tegen desbetreffend kind, wat volgens moeder discriminerend van aard was. Zij verwachtte hiervoor excuses van de ouder van het kind dat dit woord uitsprak. Zij sprak deze ouder hierop aan op de BSO. Een medewerker heeft verzocht dit gesprek te stoppen. Moeder heeft vervolgens haar klacht geuit bij Klantcontact. In navolging daarvan heeft de Teammanager met beide ouders gesproken. Er lijkt geen sprake van discriminatie. Wel zijn medewerkers in

gesprek gegaan met de kinderen over taalgebruik en de impact die dit kan hebben op een ander. Klacht is hiermee deels gegrond.

7. Ouder ervaart het ophaalmoment op de bso als onrustig. Waarbij ouder zorgen heeft geuit over het feit dat en tijdens dit ophaalmoment volgens ouder geen zicht is op de kinderen. N.a.v. deze klacht zijn afspraken gemaakt met de teams. Zo blijven kinderen vanaf 17:00 op de eigen groep en blijven deuren gesloten. Ouders is verzocht kinderen na dit tijdstip op te halen. Klacht is gegrond.
8. Klacht betreft uitvoering van een brandoefening. Waarbij kinderen zonder jas in de regen hebben gestaan waardoor zij nat en koud waren. Met het team uitvoerig besproken hoe een brandoefening verantwoordelijk uit te voeren. Ouders zijn geïnformeerd via de mail over deze bespreking en dat we in het vervolg denken vanuit het welbevinden van het kind. Klacht is gegrond.
9. Ouders zijn ontevreden over incident tijdens het buiten spelen tussen twee kinderen, waarbij hun kind een bloedneus opliep. Er was geen toezicht gezien beide kinderen met een zelfstandigheidsverklaring, zelfstandig mochten buitenspelen. Voor beide kinderen is de zelfstandigheidverklaring tijdelijk ingetrokken. Op het moment dat medewerkers het incident met beide kinderen bespraken, kwam ouder het kind ophalen, en sprak het andere kind aan. Ouder dient klacht in over incident en over pedagogisch handelen a.g.v. incident. Teammanager heeft ouders verzocht om persoonlijk gesprek. Ouders stonden hier niet open voor. Daarmee is niet te beoordelen of de klacht ongegrond of (deels) gegrond is.
10. Ouder uit klacht m.b.t. pedagogisch handelen. Medewerker sprak in bijzijn van ouders kind met een ferme stem aan. Zowel medewerker als teammanager heeft ouder nadien gesproken. Tevens heeft een gesprek plaatsgevonden met teammanager, medewerker en kind om het goed af te ronden. Teammanager heeft met medewerker het voorval besproken, waarbij medewerker inzicht heeft gekregen in eigen gedrag. Klacht is gegrond.
11. Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen op de bso van medewerkers. Onder andere werd structuur en aandacht voor de kinderen gemist en het betrof het de wijze van aanspreken van kinderen. Teammanager heeft contact met ouders gehad, wat zij als prettig hebben ervaren. Met het team is de situatie besproken en uiteengezet hoe de pedagogische kwaliteit te borgen op de groep. De klacht is gegrond.
12. Ouder uit onvrede over het op de Ipad/tv filmpjes kijken op de groep. Met het team is de inzet van media op de groep ter bewustwording besproken. Teammanager heeft dit per mail aan ouder toegelicht. Klacht is deels gegrond.
13. Klacht betreft afwezigheid van een kapstok, waardoor jassen en andere voorwerpen door kinderen op de grond belanden. Daar werd vervolgens overheen gelopen. Een tijdelijke oplossing waren kratten waarin deze spullen werden gelegd. Echter bleek dit niet te werken, en lag het alsnog op de grond. Ouders hebben hier meermaals aandacht voor gevraagd, echter kregen de indruk dat dit door wisselend personeel niet opgepakt werd. Inmiddels is deze situatie naar tevredenheid van ouders aangepast. De klacht is gegrond.

Éen klacht over Communicatie

14. Ouder had ruim van tevoren opvang aangevraagd voor een studiedag, welke was goedgekeurd. De dag voor opvang kreeg ouder te horen dat de bso niet open ging, omdat er geen andere aanvragen waren gekomen. Wegens overgang naar nieuw ouderportaal is de aanvraag 'per ongeluk' goedgekeurd. Er is met ouder gekeken naar een mogelijk alternatief. Ouder begreep het en heeft geen gebruik gemaakt van opvang op een andere locatie. Klacht is gegrond.

Vijf klachten over bedrijfsvoering

15. Klacht betreft zorgen over veel verschillende gezichten op de groep als gevolg van met corona besmette medewerkers. Teammanager heeft ouder telefonisch uitleg gegeven. Dit was voor ouder voldoende. Het is tevens besproken met de oudercommissie, waarbij het belang is benadrukt van ten minste 1 vast gezicht aanwezig voor de kinderen (al dan niet van een andere groep). Klacht is gegrond.
16. Klacht betreft ophalen van kinderen door zus van ouder. Er was toestemming van ouder. Ouder had het idee dat er geen check is gedaan bij kinderen of het daadwerkelijk deze zus was. Teammanager heeft telefonisch contact gehad met ouder, er is volgens het team door kinderen direct aangegeven dat dit de zus van ouder was. In het verlengde van dit voorval is bij een ander ophaalmoment om legitimatie gevraagd aan ouder zelf. Medewerker kende ouder nog niet, en vroeg om die reden om legitimatie gezien eerdere klacht. Er lijkt sprake van een vervelende samenloop van gebeurtenissen. Ouder heeft contract opgezegd. De klachten zijn deels gegrond.
17. Ouder kon geen gebruik maken van opvang tijdens een studiedag, kinderen stonden op de wachtlijst. Het betrof een dag waarop de kinderen gewoonlijk opvang genieten. Ouder bleek de extra opvang te laat te hebben aangevraagd. Intern is bekeken hoe de kinderen alsnog gebruik konden maken van de opvang. Afhandeling is naar tevredenheid ervaren. Klacht is deels gegrond.
18. Kind was niet opgehaald uit school en is zelf naar de bso gelopen. Kind bleek niet op de ophaallijst te staan. Ouders waren niet content met de uitleg van medewerkers. Met het team is de afspraak gemaakt dat er altijd 2 medewerkers de ophaallijst controleren. Teammanager heeft vervolgens met ouder het voorval besproken. Ouders waren tevreden met deze genomen maatregel. Klacht is gegrond.
19. Klacht betreft 'verliezen' van uren i.v.m. 2 maanden vakantie, gezien ons ruilbeleid hier geen mogelijkheden in bied. Ouder heeft gevraagd om compensatie. Unitmanager Klantcontact heeft ouder per mail het ruilbeleid toegelicht, welke een service is en geen garantie. Gemiste dagen worden (deels) vergoed door Kinderopvangtoeslag. De klacht is deels gegrond.

Geen klachten over Administratie/ICT

Één overige klacht

20. Klacht betreft een verkeerd geparkeerde bus van Kinderopvang Huizen. Teammanager heeft dit opgepakt met desbetreffende chauffeur. Tevens is het protocol vervoer aangescherpt. De klacht is gegrond.

De klachten van 2022 – per locatie

Informatie over de inhoud van de klachten is te vinden in hoofdstuk 'De specificatie van de klachten van 2022– per categorie'.

Locatie	Klacht nummer
Kdv Koelemoes	15
Amerij	1
Trikkert	2, 16
Vrom en tom	3, 4
Kremmerd	5, 6, 7, 8, 9
Jump In Meent	10, 11, 12, 18
BSO Belhamels	14
Toevlucht	13, 17
Jump In	20
Service bureau	19

Klacht Oudercommissie

Er is in 2022 geen klacht gemeld bij de directie door de Centrale Oudercommissie.

Klacht directie

Er zijn 2 gemelde klacht mede afgehandeld door de directie (klacht nummer 1 en 3 in het overzicht). De directeur heeft gesprekken gevoerd met de betrokken Teammanagers, medewerkers en ouders.

Externe klachten – de Geschillencommissie

Er is in 2022 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 toegenomen ten opzichte van 2021. De aanname is dat dit het gevolg is van vollere groepen, krapte in de arbeidsmarkt en hoger ziekteverzuim (gevolg van corona) waardoor mindere vaste gezichten en meer invalkrachten.

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.