

### **Voorwoord Jaarverslag klachten 2023**

In dit jaarverslag klachten worden alle klachten beschreven die wij over 2023 ontvangen en behandeld hebben. In dit jaar vindt er op 3 april een tragisch incident plaats bij een van onze peuteropvang locaties. In dit jaarverslag is terug te lezen dat er naar aanleiding hiervan via de klachtenroute zorgen geuit zijn over de veiligheid van locaties. Wij hebben deze zo zorgvuldig mogelijk opgepakt. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van dit klachtenjaarverslag, mail deze dan naar ons via mailadres: [info@kinderopvanghuizen.nl](mailto:info@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 voor ouders en oudercommissies 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 afspraak, waarbij zowel de ouder als de beklagde 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. Deze zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en betreft indien nodig de directeur-bestuurder. Er wordt gestreefd 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. 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 door de unitmanager Kwaliteit & Pedagogiek een overzicht gemaakt 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 worden alle klachten die behandeld zijn door de Geschillencommissie Kinderopvang hierin 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 verstuurt het jaarverslag naar de raad van toezicht en de centrale oudercommissie. Om alle ouders te bereiken wordt het externe klachtenjaarverslag tevens op [de website](#) gepubliceerd.

## B. Klachten 2023

Het registreren van klachten vindt Kinderopvang Huizen belangrijk omdat zij graag oplossingen biedt voor klachten en de dienstverlening continu wil verbeteren. Bij alle klachten is iedereen gehoord en er is in de meeste gevallen een terugkoppeling naar de ouder geweest.

### Aantal klachten

Vanuit de klachtenregistratie blijkt dat in 2023 organisatie breed 38 klachten zijn geregistreerd, 1 daarvan is behandeld door de directeur-bestuurder. Geen van de klachten van 2023 is behandeld door de Geschillencommissie. De centrale oudercommissie heeft in 2023 als oudercommissie geen klachten ingediend.

|                        | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|------------------------|------|------|------|------|
| <b>Totaal klachten</b> | 38   | 20   | 12   | 13   |
| <b>Klachten over</b>   |      |      |      |      |
| pedagogiek             | 19   | 13   | 7    | 5    |
| Veiligheid             | 4    |      |      |      |
| communicatie           | 0    | 1    | 1    | 6    |
| bedrijfsvoering        | 14   | 5    | 3    | 2    |
| administratie/ict      | 0    | 0    | 0    | 0    |
| overige                | 1    | 1    | 1    | 1    |
| <b>Bedrijfstak</b>     |      |      |      |      |
| Kinderdagverblijf      | 5    | 1    | 2    | 4    |
| Peuteropvang           | 8    | 0    | 0    | 1    |
| Bso                    | 15   | 19   | 7    | 7    |
| Service Bureau         | 10   | 1    | 3    | 1    |

### Algemeen, kort samengevat

Er zijn op locaties en op het Service Bureau klachten ingediend. Op het Service Bureau ontvangt de afdeling Klantcontact eerstelijns klachten, welke worden doorgezet naar desbetreffende locatie of direct worden opgepakt met ouders.

Er zijn meer klachten geregistreerd dan in 2022. Deze stijging lijkt mede veroorzaakt doordat er in 2023 extra gestuurd is op het registreren van klachten, waardoor ongenoegen/zorgen van ouders dit jaar eerder zijn aangemerkt als klacht dan voorheen.

Zo zijn er zowel klachten als meerdere zorgen door ouders geuit over de veiligheid van locaties naar aanleiding van het tragische incident op 3 april 2023. Deze zorgen zijn tevens aangemerkt en geregistreerd als klacht om zo een compleet mogelijk beeld te geven.

Verder lijkt er een relatie te zijn met de toename van jonge kinderen met een zorgvraag. Dit leeft met name op de peuteropvang en kinderopvang locaties. Tevens heeft het stopzetten van de gratis vervoersservice clubjes geleid tot klachten. Tot slot een groot deel van klachten rondom bedrijfsvoering en beleid.

Er is een terugloop te zien van klachten ingediend over de bso locaties.

### De specificatie van de klachten van 2023 – 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 2023 per locatie’ staan de klachten kort gemeld per locatie.

### **Klachten over Pedagogiek**

1. Ouder voelt zich niet prettig in contact met medewerkers en ervaart dat haar kind moeite heeft met wennen op de groep. Na gesprek tussen ouder en teammanager is aangeboden opvang op een andere locatie te proberen. Opvang verloopt daar fijn, klacht is hiermee naar tevredenheid afgehandeld. Klacht is deels gegrond.
2. Ouder wil kind verschonen in toilet zodat er tevens geoefend kan worden voor zindelijkheid. Medewerkers geven bij ouder aan dat dit niet kan en benoemen daarbij dat kind net een schone luier heeft. Ouder ervaart dit als onwenselijk. In een gesprek met beide ouders is toegelicht dat het toilet in schoolpand is en er op dat moment schoolkinderen gestoord worden indien daar gebruik van wordt gemaakt. Ouders voelen zich gehoord en begrijpen waarom het niet mogelijk was. Klacht is deels gegrond, de communicatie had zorgvuldiger kunnen verlopen.
3. Ouders uiten zorgen over fysiek gedragsuitingen van ander kindje in de groep, waardoor hun kind zich niet prettig voelt. Met ouders is hierover gesproken en medewerkers hebben ondersteuning gekregen in begeleiding van desbetreffende gedrag en het bieden van een veilige groepsomgeving. De klacht is gegrond.
4. Ouder ziet hoe zontje door medewerker bij de deur weggehaald wordt en is hierover geëmotioneerd. Teammanager is direct geïnformeerd door medewerker en heeft ouder vervolgens uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek is het voorval besproken met ouder, medewerker en teammanager. Medewerker heeft toegelicht dat zij kind bij de deur weghaalde om vingers tussen de deur te voorkomen en heeft excuses aangeboden voor de wijze waarop

- dit is gegaan. Ouder spreekt uit de kans te geven het vertrouwen terug te winnen. Klacht is gegrond.
5. Ouder heeft zorgen geuit over bieden van een veilige omgeving gezien kindje (peuterleeftijd) behendig is en probeert weg te gaan uit de groep. Tevens ervaart ouder de communicatie vanuit medewerkers hierover als negatief. De pedagogisch coach is gevraagd mee te kijken. Ondanks dat ouder het oppakken van haar zorg/ervaring als prettig heeft ervaren, heeft ouder het contract opgezegd. Kindje komt inmiddels weer naar de opvang op een andere locatie. Klacht is deels gegrond.
  6. Ouder ervaart onvoldoende sensitiviteit van medewerkers in het wenproces van haar kindje. Ouder zegt de opvang om deze reden op. Er is geen contact meer geweest met ouder en om die reden is niet te beoordelen of deze klacht ongegrond of (deels) ongegrond is.
  7. Ouder ervaart onrust op de groep waar kindje wordt opgevangen; zowel qua aantal kinderen als ook wisseling in medewerkers. Kindje is na gesprek met de teammanager overgeplaatst naar een andere groep. Ouder is hier tevreden over en de klacht is afgerond. Klacht is deels gegrond.
  8. Ouders ervaren de werkwijze op de babygroep als niet passend voor hun kindje en zeggen contract na twee weken opvang op. Over de signalen wat betreft de opvang heeft de teammanager contact gehad met ouders. Er is vanuit hen geen behoefte aan een gesprek met medewerkers. Vervolgens klacht over het aanhouden van de opzegtermijn in deze situatie. Ouders zijn tegemoet gekomen in facturatie en opzegtermijn. De klacht is deels gegrond.
  9. Ouder brengt kind naar de groep waar zij een onbekende invalkracht aantreft. Haar kind is verdrietig en ouder ervaart het contact met de invalkracht als onprettig. Zo stelt zij zich niet voor en geeft aan niet te weten wanneer de vaste medewerker weer terug is op de groep. Ouder gaat samen met kind weer naar huis. Teammanager heeft in gesprek met ouder toelichting gegeven over de inzet van invalkrachten en de desbetreffende situatie. Tevens is dit door de leidinggevende van de invalpool opgepakt met de invalkracht. Klacht is gegrond.
  10. Kind is net over naar een nieuwe groep. Hij heeft een glutenallergie en dit is overgedragen aan de nieuwe groep. Op het moment dat ouder kind komt ophalen krijgt hij een cracker aangeboden. Ouder kan voorkomen dat hij van de cracker eet. Vervolgens worden glutenvrije crackers voor hem gesmeerd, echter met hetzelfde mes als voor de andere crackers. Teammanager heeft deze klacht met het team besproken; gebruik mandje met eigen producten en overdracht aan invalkrachten over dergelijke bijzonderheden. Inmiddels is er tevens een allergieprotocol opgesteld. De klacht is gegrond.
  11. Kindje met een lactoseallergie eet meermaals rundvlees (waar lactose in zit) als beleg. Teammanager heeft deze klacht met het team besproken; gebruik mandje met eigen producten en overdracht aan invalkrachten over dergelijke bijzonderheden. Inmiddels is er tevens een allergieprotocol opgesteld. De klacht is gegrond.
  12. Klacht betreft het kijken van enge filmpjes, waardoor kind niet goed kon slapen. Teammanager heeft hierover gesproken met ouder en sindsdien is de afspraak dat enkel medewerkers de afstandsbediening hebben en meekijken met kinderen. In de themagroep mediawijsheid wordt verdere visie gevormd op mediagebruik binnen Kinderopvang Huizen. Klacht is gegrond.
  13. Klacht betreft het niet insmeren van kind waardoor de huid te veel aan de zon is blootgesteld. Ouders ervaren de reactie van medewerkers hierop als onprofessioneel en geven tevens aan dat hun kind niet meer op zijn plek is bij de bso. Zij zeggen het contract op. Insmeren van kinderen zoals omschreven in het hitteprotocol is extra onder de aandacht gebracht bij medewerkers. Klacht is gegrond.
  14. Klacht omvat meerdere aspecten:
    - Ouders uiten hun ongenoegen over het stoppen van de gratis vervoersservice clubjes. Helaas is daar geen oplossing mogelijk. Deelaspect is gegrond.

- Ouders zijn het er niet mee eens dat kind zijn smartwatch moet inleveren. Beleid is dat bij binnenkomst alle telefoons en belfuncties ingeleverd worden. Teammanager heeft meermaals contact gehad met ouder om dit verder toe te lichten. Deelaspect is ongegrond.
  - Ouders uiten hun ongenoegen over het feit dat hun kind niet doorgeplaatst kan worden, omdat er op die groep (nog) geen plek is. Groepen worden in 2024 uitgebreid waardoor dit kind een plek in de doorstroomgroep heeft. Deelaspect is gegrond.
  - Tot slot uiten ouders zorgen over grof taalgebruik van kinderen en gebruik van privémobieltjes waarmee filmpjes worden gemaakt. Hierover is door de teammanager met ouder gesproken. Tevens is dit opgepakt met het team. Zo zijn er duidelijke afspraken gemaakt. Deelaspect is gegrond.
15. Kind wordt doorgeplaatst naar de volgende groep. Ouders willen dat hij op de huidige groep blijft. Ouders hebben een zorg dat kind op de nieuwe groep alleen komt te staan. Aan ouders is het doorstroom en opendeurenbeleid toegelicht. Uiteindelijk bleek het mogelijk om op de huidige groep te blijven. Ouders zijn daar blij mee. Klacht is niet gegrond.
16. Klacht betreft de volgens ouder onpedagogische aanpak van medewerker waardoor ouder wil dat kind wordt overgeplaatst naar een andere groep. Er is een gesprek geweest met ouder, teammanager en medewerker, hierin zijn zij niet tot elkaar gekomen. In consent met medewerkers van beide groepen is het kindje overgeplaatst naar een andere groep. Er is door de pedagogisch coach meegekeken op het pedagogisch handelen van de medewerker. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht. Klacht is gegrond.
17. Klacht betreft het op uitstapje gaan op andere dagen dan geïnformeerd aan ouders. Aan ouders is toegelicht welke factoren meespelen in het door kunnen laten gaan van een uitstapje. Hierover bleef een verschil in visie bestaan. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de wensen van ouders. Klacht is deels gegrond.
18. Klacht betreft het volgens ouder summiere activiteiten aanbod en weinig variatie in het voedingsaanbod. Teammanager heeft daarna het team gecoacht bij het aanbieden van variatie in activiteiten evenals het maken van uitstapjes. Wat betreft het voedingsaanbod is afgesproken minder tegelijk aan te bieden, zodat er vanzelf meer variatie ontstaat. Dit heeft de teammanager gedeeld met ouder, waarna de klacht voor ouder naar tevredenheid was afgerond. Klacht is gegrond.
19. Kinderopvang Huizen biedt avondeten aan voor kinderen die meelopen met de avondvierdaagse. Kind loopt niet mee en krijgt een kleine portie omdat hij eigenlijk niet is meegerekend met eten. Ouder dient hierover een klacht in. Deze klacht is meegenomen in de evaluatie voor het aanbod voor de volgende avondvierdaagse. Klacht is gegrond.

### **Klachten over Veiligheid**

20. Ouder uit zorgen over hoe er zorg voor wordt gedragen dat kinderen niet weglopen door deur en hek. Teammanager heeft zorgen met ouder besproken en de werkafspraken over toezicht op kinderen toegelicht. Tevens zijn er extra facilitaire maatregelen genomen. Ouder is tevreden over hoe de klacht is opgepakt en deze is hiermee afgehandeld. Klacht is deels gegrond.
21. Meerdere ouders uiten zorg over deuren die niet voldoende sluiten of door kinderen kunnen worden geopend. Naast de al bestaande werkafspraken over toezicht op kinderen is er inmiddels een deurcode aanwezig, zijn deurklinken omhoog geplaatst en is er een dranger bij de ingangen. Ondanks deze maatregelen kan de toegangsdeur opnieuw niet goed op slot. Dit geeft geen gevaarlijke situatie voor de kinderen, wel wordt hier met prioriteit actie op ondernomen. Klacht is gegrond.
22. Ouder uit zorgen over het tragische incident op 3 april en of de locatie waar zijn/haar kind naartoe gaat wel voldoende veilig is. Vragen van ouder zijn per mail beantwoord en tevens is

ouder uitgenodigd voor gesprek hierover. Hiervan is geen gebruik gemaakt. Naast de al bestaande werkafspraken over toezicht op kinderen zijn er inmiddels drangers geplaatst en deurklinken omhoog geplaatst. Hierover is ouder tevreden en de klacht is daarmee afgerond. Klacht is deels gegrond.

23. Meerdere ouders uitten zorg over veiligheid van de locatie; voordeur waar zowel onbekenden als kinderen zelf door kunnen, het ontbreken van een goede afsluitmogelijkheid van hekken, deuren die kunnen worden geopend door kinderen en het zelfstandig buitenspelen. Naast de al bestaande werkafspraken over toezicht op kinderen en verduidelijking op afspraken over zelfstandigheid is er inmiddels een deurcode aanwezig, zijn deurklinken omhoog geplaatst bij groepen met jongste leeftijd en verspreiden medewerkers zich over het plein tijdens het buitenspelen. Klachten zijn gegrond.

### **Klachten over bedrijfsvoering**

24. Klacht over betalingsachterstand van klant. Ingediend door vrijwilliger van Humanitas. Deze vrijwilliger heeft meerdere malen contact opgenomen met afdeling Klantcontact en Financiën en een mail gestuurd ter attentie van de directeur-bestuurder. De unitmanager Klantcontact heeft telefonisch contact opgenomen en besproken dat betalingsachterstand echt niet kwijtgescholden kan worden. Vrijwilliger neemt dit op met klant. Indien er een betalingsregeling getroffen wordt, kan Klantcontact gaan kijken voor uitbreiding van plek voor kind(eren). Klacht is (niet) gegrond.
25. Klacht betreft de wijziging naar een 'hoger' maar juist tarief. Ouders hebben per ongeluk al geruime tijd gebruikgemaakt van lager tarief. Unitmanager Klantcontact heeft hierover meermaals contact gehad met ouders. Oudere (lagere) tarief is behouden. Klacht is gegrond.
26. Klacht betreft onprofessioneel handelen van een medewerker en gebrek aan communicatie mede vanuit teammanager aan ouder. Zo was ouder niet op de hoogte gebracht van medewerker wisselingen en was er onvoldoende informatie gegeven over een uitstapje waardoor ouder niet op de juiste plek kwam om kind op te halen. In een gesprek met ouder, teammanager en unitmanager Kwaliteit & Pedagogiek is hierover gesproken en feedback aan ouder gevraagd. Tevens is er gesproken over het deurbelied van de locatie (meer zicht op alle kinderen en ouders) en het activiteiten aanbod. Verbeterpunten zijn door de teammanager opgepakt. In de pedagogisch coaching worden de aangedragen feedbackpunten tevens meegenomen. Klacht is gegrond.
27. Ouder dient klacht in over bericht in het Ouderportaal, waarin aan ouders wordt gevraagd hoeveel crackers hun kind mag eten. Ouder interpreteert dat kind zo mogelijk niet voldoende aangeboden krijgt. Dit was niet de intentie van dit bericht. Teammanager heeft met het team afgesproken dergelijke berichten naar ouders eerst te laten nalezen of de boodschap goed wordt weergegeven. Klacht is deels gegrond.
28. Klacht betreft doorplaatsing van kind naar een nieuw geopende groep. Deze groep is geopend in verband met de sluiting van locatie Amerij. Ouder wil dat kind op huidige groep blijft. Tevens stelt ouder vragen over bieden van verantwoorde opvang gezien de uitbreiding van de locatie. Aan ouders is toelichting gegeven over het bezettingsbeleid op de locatie en de werkwijze van de groepen. Kind kon uiteindelijk op huidige groep blijven. Klacht is ongegrond.
29. Klacht betreft dat ingediende klacht in 2022 niet staat opgenomen in het klachtenjaarverslag. Ouder vraagt zich af of er meerdere klachten worden weggelaten. Unitmanager Kwaliteit & Pedagogiek heeft de interne route klachten toegelicht en ontdekt waar deze klacht is blijven liggen. De klacht is alsnog toegevoegd. Hiermee is ouder gerustgesteld en klacht daarmee afgehandeld.
30. De benodigde zorg voor kindje kan niet worden geboden op de groep. Het contract is om die reden vanuit Kinderopvang Huizen opgezegd. Ouders hebben over deze contractbeëindiging

een klacht ingediend omdat er volgens hen geen onderbouwing of zwaarwegende reden was. Ouders vragen schriftelijke onderbouwing op en tevens is in een gesprek met ouders, teammanager en pedagogisch coach het traject voorafgaand aan de opzegging toegelicht. Ouders hebben uiteindelijk zelf het contract opgezegd, met verzoek eerder dan de wettelijke opzegtermijn. Deze eerdere beëindiging is toegezegd. Er is nieuwe opvang gevonden voor hun kindje. Klacht is deels gegrond.

31. Ouder wil kind aanmelden voor vakantie-opvang. Deadline is die nacht ervoor verstreken waardoor de aanvraag wordt afgewezen. Klacht betreft stugge reactie bij navraag. Medewerkers zijn hierover in gesprek gegaan met ouder en hebben gekeken of er alsnog plek is. Teammanager heeft contact gehad met ouder om de deadline voor goede roostering toe te lichten. Daarbij is erkend dat de paar uur verschil niet uit zou moeten maken en plek is alsnog geboden. De klacht is deels gegrond.
32. Kind wordt met 1 op 1 begeleiding van een orthopedagoog opgevangen op de locatie welke wegens het tragische incident van 3 april sluit. Hij verhuist met de groep mee naar een nieuwe locatie. Volgens ouders is er een mondelinge toezegging dat het contract na einddatum wordt verlengd om zo een passende plek voor hem te vinden. Deze afspraak is niet bekend en einddatum van contract wordt aangehouden. De klacht omvat zowel deze onvoorziene beëindiging op vrij korte termijn met daarbij onvoldoende eerdere communicatie over hoe het gaat met hun kind op de groep. Tevens is er zo te kort tijd voor observatie en advies vanuit externe expertise richting een passende plek. Dit traject is nog niet voldoende van de grond gekomen. Na gesprekken met ouders en orthopedagoog is er tweemaal verlenging geboden. In deze periode is er advies gegeven voor een passende plek. Intern zijn processen geëvalueerd en verbeterpunten opgepakt en gedeeld met ouders. Hiermee is voor ouders en orthopedagoog de klacht afgerond. Ouders hebben enige tijd later nogmaals om verlenging verzocht om een en ander goed te regelen, gezien meerdere factoren is deze verlenging niet geboden. Ouders hebben de klacht heropend gezien de context van het gehele verloop. Hierop is mede vanuit de directeur-bestuurder schriftelijk gereageerd. De klacht is (deels) gegrond.
33. Klacht betreft het onprofessioneel handelen van medewerker in persoonlijke sfeer. Inhoud van de klacht is met teammanager besproken en door ouder gedeeld met oudercommissie van locatie. Ouder ervaart desondanks dat de klacht onvoldoende urgentie krijgt. Zowel intern als extern is advies ingewonnen en beleid is geëvalueerd. Op verzoek van ouder is het contract per direct opgezegd. Klacht is deels gegrond.
34. Ouder heeft kind naar een andere school overgeplaatst en het kind op dezelfde bso locatie gehouden. De bso locatie haalt vanwege logistieke redenen geen kinderen van die school op. Ouder uit ongenoegen over dat er geen vervoer wordt geregeld nu kind naar een andere school gaat. Ouder was er vanuit gegaan dat de bso hun kind daar ophaalt. De bso welke in de nieuwe school gevestigd is, heeft voorlopig geen plek. Er is gekeken naar een alternatieve oplossing voor vervoer, welke vooralsnog niet mogelijk blijkt. Ouder krijgen de mogelijkheid het contract zonder opzegtermijn op te zeggen. Klacht is deels gegrond.
35. Drie klachten over het stopzetten van de gratis clubjes vervoersservice zonder andere alternatieven en daarbij de timing van communicatie (net aan begin zomervakantie)/het niet eerder communiceren hierover. Met eerder omschreven klacht zijn er vier klachten hierover ontvangen. Aan één ouder is een andere opvang locatie aangeboden.

#### Overige klacht

36. Klacht is ingediend door een bewoner. Een chauffeur in busje van Kinderopvang Huizen rijdt te hard door de bebouwde kom. Chauffeur is op non actief gesteld en na een coaching traject inmiddels weer werkzaam. Het protocol vervoer is extra onder de aandacht gebracht bij alle chauffeurs. Klacht is gegrond.



### De klachten van 2023 – per locatie

Informatie over de inhoud van de klachten is te vinden in hoofdstuk ‘De specificatie van de klachten van 2023– per categorie’.

| Locatie                         | Klacht nummer                  |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Pimpelmees                      | 1                              |
| Luistervinkje                   | 2                              |
| Morsje                          | 3, 20                          |
| Sprinkhaan                      | 4                              |
| Krekeltje                       | 5                              |
| Peuteropvang Speelzaal Blaricum | 6, 21                          |
| Koelemoes                       | 7                              |
| Toethoorn                       | 8                              |
| Belhamels (KDV)                 | 9, 22, 33                      |
| Marriekolf (BSO)                | 10, 11, 12, 17, 23, 28         |
| Jump In Meent                   | 13                             |
| Toevlucht                       | 14, 15                         |
| Vrom en tom                     | 16, 18, 26                     |
| Jump In Wolfskamer              | 19                             |
| Trikkert                        | 27                             |
| Kremmerd                        | 31                             |
| SB                              | 24, 25, 29, 30, 32, 34, 35, 36 |

### Klacht Oudercommissie

Er is in 2023 geen klacht gemeld bij de directeur-bestuurder door de centrale oudercommissie.

### Klacht directie

Er is 1 gemelde klacht mede afgehandeld door de directeur-bestuurder. Klacht nummer 32 in het overzicht.

### Externe klachten – de Geschillencommissie

Er is in 2023 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 2022. Zoals in onderdeel B omschreven, is de aanname dat dit mede het gevolg is van het extra sturen op registratie van klachten, waardoor ongenoegen/zorgen van ouders eerder zijn aangemerkt en geregistreerd als klacht. Met name aangaande de veiligheid op locaties naar aanleiding van het tragische incident op 3 april 2023.

Verder lijkt er een relatie te zijn met de toename van jonge kinderen met een zorgvraag. Dit leeft met name op de peuteropvang en kinderopvang locaties. Dit heeft onze aandacht. Zo vormen wij samen met externe instanties en de gemeente beleid op het bieden van passende opvang voor ieder kind; binnen Kinderopvang Huizen of op een andere passende plek.

Tevens heeft het stopzetten van de gratis vervoersservice clubjes geleid tot klachten. Aan ouders is aangegeven dat het aanbieden van de gratis service voor ons niet meer haalbaar was. Maar dat wij het belang van sporten ook zeker inzien, vandaar dat dit ook onderdeel is van onze dagelijkse dienstverlening in de vorm van twee sport buitenschoolse opvanglocaties en het aanbieden van Sport&Spel activiteiten op de andere locaties. Tot slot een groot deel van klachten rondom bedrijfsvoering en beleid en afname van klachten ingediend over de bso locaties.

Er wordt elk kwartaal actief gevraagd naar registratie van klachten over voorgaand 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.