

Jaarverslag klachten 2019 Yes!Kinderopvang

In januari 2005 is de Wet Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van deze wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. Het aantal inspectiegebieden waar de GGD/DJG toezicht op dient te houden, is uitgebreid. De GGD/DJG inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Een van de wettelijk vastgestelde eisen vanuit het klachtrecht is een openbaar jaarverslag klachten per kalenderjaar.

Extern ingediende klachten

Yes! Kinderopvang was in 2019 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang. Er zijn, voor zover wij weten, geen ouders/verzorgers van Yes! die in 2019 bij deze instantie een klacht hebben ingediend. Een klant heeft aangegeven een klacht in te dienen bij het klachtenloket; wij hebben daar echter geen melding van het loket over ontvangen.

Intern ingediende klachten

Yes! Kinderopvang zet in op kwalitatief hoogwaardige kinderopvang. Daarvoor benut Yes! alle mogelijkheden en middelen. Zowel de organisatiestructuur als de afspraken over omgaan met en registreren van klachten liggen aan de basis van een goede klachtenafhandeling. Twee functies zijn hierin cruciaal.

1. Locatiemanagers

Op iedere locatie is een locatiemanager actief. De locatiemanager is het aanspreekpunt voor diverse vragen en opmerkingen. De locatiemanager staat dichtbij de kinderen en ouders, stuurt de pedagogisch medewerkers aan, heeft contact met eventuele samenwerkingspartners op de locatie en onderhoudt contacten met de oudercommissie van de locatie. Zowel op de locatie als op de website is te vinden wie de locatiemanager is en hoe de locatie te bereiken is.

2. Klantenservice

Yes! Kinderopvang heeft een klantenservice als één loket voor schriftelijke klachten, vragen en opmerkingen van welke aard dan ook. De klantenservice is per e-mail te bereiken. De klantenservice zorgt ervoor dat de binnengekomen e-mail direct wordt doorgestuurd naar de juiste afdeling en registreert de vraag, opmerking of klacht. Tevens draagt de klantenservice zorg voor de bewaking van de afhandeling van een klacht, en registreert de klantenservice de gekozen oplossing.

De interne klachtenregeling is erop gericht om te luisteren naar op- en aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegen en klachten, ze in behandeling te nemen en ze - binnen de mogelijkheden van Yes! Kinderopvang - op te lossen naar tevredenheid van de klant. Via de website en mondeling informeert Yes! Kinderopvang haar klanten en oudercommissies over de interne klachtenregeling. Mondeling, schriftelijk of per e-mail kunnen klanten en oudercommissies hun klachten en verbeterpunten aangeven. De betreffende afdeling is verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht. De directie/ het management



analyseert eens per kwartaal de geregistreerde gegevens en bespreekt deze met de betrokken medewerkers. Voor deze wijze en deze frequentie is gekozen om snel en adequaat te kunnen inspelen op eventuele trends.

Inhoud klachten 2019

In 2019 hebben wij van de oudercommissies geen schriftelijke klachten ontvangen. Van individuele klanten hebben wij 11 schriftelijke klachten ontvangen.

Afhandeling van de schriftelijke klachten.

Schriftelijk ontvangen klachten moeten worden opgenomen in het jaarverslag klachten met hierin de betreffende locatie, opvangsoort, inhoud/aard en oplossing van de klacht. In 2019 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

| Locatie en opvangsoort | Klacht | Oplossing |
|-------------------------------|--|--|
| BSO Hoofdland | Ouder is niet tevreden over de locatie waar de vakantieopvang plaats vindt. Ze vindt de mogelijkheden tot buiten spelen en de hoeveelheid licht in de ruimte niet voldoende. Ouder wil de vakantieopvang liever op de locatie Hoofdland of van Karnebeekpad. | We hebben aan ouder uitgelegd dat de combinatie van de drie locaties op deze locatie in de vakantie een bewuste keuze is, vanwege de mogelijkheden voor toneel, koken en bakken, de hoeveelheid kids die mag worden opgevangen en personele bezetting. Er is aan de ouder toegezegd dat we de ervaringen van de twee afwijkende vakanties in mei (die wel op de eigen locatie plaatsvinden) meenemen bij het nadenken over de toekomst van de vakantieopvang. Ouder heeft daarna niet meer gereageerd. |
| BSO Hoofdland | Kind had aan de juffrouw verteld dat hij niet naar de Bso hoefde. Juffrouw heeft dit niet gecheckt bij ouder of BSO en heeft hem laten gaan. In de klacht geeft moeder aan dat de BSO dit niet gecheckt heeft en vervolgens de ouder op | We hebben moeder gebeld en uitgelegd dat het kind niet was waar hij werd verwacht en dat we dat telefonisch hebben gecheckt op het nummer dat bij ons bekend was. We hebben nu het correcte nummer toegevoegd, afspraken met de school hernieuwd en er voor gezorgd dat de school het meest recente overzicht van BSO-kinderen gebruikt. We |



| | | |
|---|---|--|
| | het verkeerde nummer heeft gebeld over de afwezigheid van het kind, waardoor haar paniek groter werd. | hebben deze afspraken ook naar moeder gemaild. |
| KDV Gerard Alewijnstraat (Christelijke groep) | Moeder kon zich niet vinden in de voorwaarden van onze pakketten. Moeder eist een uitzondering in de opvangtijden van het jongste kind. Ze wil opvang van 08.15-18.15 uur. | We hebben ouder gemaild en uitgelegd waarom gekozen is voor huidige pakketvormen en waarom uitzondering niet mogelijk is. |
| KDV Gerard Alewijnstraat (Christelijke groep) | Klant is het niet eens met de tariefswijzigingen voor 2020. Klant vindt het buitensporig hoog. | We hebben per e-mail de onderbouwing van de tariefsverhoging aan de klant uitgelegd. De klacht is nog niet opgelost (14/01/2020). We zijn nog met de klant in gesprek via de e-mail. |
| KDV Lindelaan | Moeder vindt dat het hek te vaak open staat. Ze vindt de knop van het hek niet handig en merkt op dat hierdoor de veiligheid van de kinderen in gevaar komt. Ook geeft ze aan dat ze papieren brieven en intekenlijsten op de deuren van de groepen niet prettig vindt. | We hebben ouder gemaild met de volgende informatie en afspraken. We hebben alle ouders opnieuw gevraagd, mondeling en digitaal, aandacht te hebben voor de sluiting van het hek. Daarnaast heeft de facilitaire dienst de knop van het hek onderzocht. Voor wat betreft onze papieren werkwijze met betrekking tot een aantal onderwerpen hebben we uitgelegd dat ervaring heeft geleerd dat deze werkwijze voor deze onderwerpen het meest effectief is. We hebben moeder naderhand ook persoonlijk gesproken over dit bericht. |
| PSG Bilderdijklaan | Een nieuwe peuter heeft in een week twee andere kinderen gebeten. Ouders vinden dat er niet | We hebben ouders eerst mondeling en daarna schriftelijk geïnformeerd over onze werkwijze en pedagogische uitgangspunten. In dit geval hebben |



| | | |
|------------------------------|--|---|
| | <p>adequaat gehandeld wordt door ons na deze bijtincidenten. gebeten. Ouders willen dat de nieuwe peuter geweigerd wordt. Ze vinden onze genomen acties onvoldoende en willen een schriftelijk terugkoppeling over onze werkwijze. Ouder heeft gedreigd ons aan te klagen.</p> | <p>we in eerste instantie ook extra personeel ingezet en direct een observatie laten uitvoeren. De conclusies uit de observatie hebben we uitgevoerd.</p> |
| BSO De Voorn | <p>Ouder is het niet eens met de nieuwe voorwaarden van de opvangpakketten voor nieuwe contracten. Een kind van ouder gaat binnenkort naar de BSO, krijgt dan een nieuw contract waardoor er voor de opvang van dit kind andere voorwaarden gelden dan voor haar andere kinderen. Ook wil moeder een vakantiedag aanpassen. Wanneer een ouder een wijziging op het contract doet, gaan de nieuwe voorwaarden gelden. Hier is de ouder het niet mee eens. Ze vindt het klantvriendelijk en wil alleen betalen voor die uren die ze afneemt.</p> | <p>We hebben ouder via e-mail geïnformeerd over de ingang en werking van de nieuwe voorwaarden. Klant heeft daarna het opvangpakket aangepast.</p> |
| BSO Toermalijn Schaepmanlaan | <p>Vader is het niet eens met de afspraken/voorwaarden die gelden voor de afname</p> | <p>We hebben de ouder geïnformeerd over de achtergrond van deze voorwaarden. De wens van ouder willigen we niet in. Wel hebben we</p> |



| | | |
|----------------|--|--|
| | van BSO op een studiedag van school. Hij wil zijn kinderen om 14.00 uur kunnen brengen en geen rekening krijgen voor de hele dag. | ouder de mogelijkheid aangeboden om een aantal dagen te ruilen. Daar was hij tevreden over. |
| KDV Emmastraat | Klant is het niet eens met de tariefswijzigingen voor 2020 voor/van het pakket Altijd Welkom. | We hebben per e-mail de onderbouwing aan de klant uitgelegd. Klant is daarna van opvangpakket veranderd. |
| KDV Sportlaan | Klant vindt de tariefswijziging voor 2020 buitenproportioneel. | We hebben per e-mail de onderbouwing aan de klant uitgelegd. Klant heeft gereageerd met de mededeling dat hij een klacht zou uiten bij het landelijk klachtenloket. Deze klacht hebben wij niet ontvangen. |
| BSO Sportlaan | Klant is het niet eens met de tariefswijziging voor 2020. Ook is de klant het niet eens met het feit dat ruilen niet meer mogelijk is. | We hebben per e-mail de onderbouwing aan de klant uitgelegd. Klant is daarna van opvangpakket veranderd; klant kan nu ook weer ruilen. |

