

## Jaarverslag klachten 2020 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 2020 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang ('Geschillencommissie Kinderopvang'). Drie klanten hebben in 2020 bij deze instantie een klacht ingediend. Deze betroffen allen de verhoging van het uurtarief voor 2020. Als gevolg van Covid-19 zijn deze klachten schriftelijk behandeld. Twee klachten waren gegrond, een was niet gegrond. We hebben de klachten/uitspraken afgehandeld conform het advies van de geschillencommissie.

### 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 klachten direct worden doorgestuurd naar de juiste afdeling en registreert de 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 klachten schriftelijk te ontvangen, ze in behandeling te nemen en binnen een termijn op te lossen waarbij Yes! Kinderopvang uiteraard altijd streeft naar een tevreden klant. De betreffende afdeling is verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht. Via de website en mondeling informeert Yes! Kinderopvang haar klanten en oudercommissies over de interne klachtenregeling.



## Inhoud klachten 2020

In 2020 hebben wij van de oudercommissies geen schriftelijke klachten ontvangen. Van individuele klanten hebben wij 26 schriftelijke klachten ontvangen, 12 met betrekking tot de tariefsverhoging voor 2020 en 14 met betrekking tot andere onderwerpen.

## Klachten over de tarieven 2020

Voor 2020 hebben we voor de flexibele pakketten in verhouding een grotere uurprijsverhoging doorgevoerd dan klanten van ons gewend waren. Dit heeft tot veel vragen en klachten geleid. Drie klanten hebben vanwege deze verhoging een klacht ingediend bij de geschillencommissie. We hebben het proces om te komen tot de verhoging goed doorlopen. De geschillencommissie heeft dit bevestigd. Ook de reden van de verhoging werd door de geschillencommissie begrepen en geaccepteerd. We hebben dit aan alle klanten die hierover een klacht hadden, uitgelegd. Een aantal klanten was geholpen met het advies om over te stappen naar een ander pakket. In twee gevallen vond de geschillencommissie de procentuele verhoging niet in lijn met de verhoging van de andere pakketten. We hebben, na de uitspraak van de geschillencommissie, de prijs met terugwerkende kracht per 1 januari 2020 aangepast en de betreffende klanten terugbetaald. In onderstaand overzicht hebben we de klachten die verband houden met de tariefsverhoging aangemerkt als 'tarieven 2020'.

## 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 2020 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

<b>Locatie en opvangsoort</b>	<b>Klacht</b>	<b>Oplossing</b>
BSO Hoofdland	Tarieven 2020	Tarieven 2020
BSO Frits Vogelstraat	Tarieven 2020	Tarieven 2020
KDV Frits Vogelstraat	Klant wilde gedurende zwangerschapsverlof volgende kind, de opvang van het eerste kind opzeggen maar wel het recht op de plek behouden.	Aan klant uitgelegd dat een opvangplek kosteloos reserveren niet mogelijk is. Klant was het daar niet mee eens.
	Klant wilde contract wijzigen en wilde zich niet houden aan de maand opzegtermijn. Dit omdat klant al eerder had	De wijziging is direct doorgevoerd. De maand opzegtermijn is niet gehanteerd.



	geprobeerd om het eerder aan te geven, maar die informatie was niet goed aangekomen.	
	Klacht over veiligheid op de groep.	Gesprek met locatiemanager, ouder en manager kinderopvang geweest. Vertrouwen is hersteld.
	Kind heeft in de noodopvang, na twee ongelukjes, een luier gekregen. Kind was al zindelijk.	Met ouders gesproken. Afspraken gemaakt over de overdracht en afgesproken met de medewerkers dat het kind geen luier meer krijgt.
KDV Sportlaan	Tarieven 2020	Tarieven 2020
	Tarieven 2020 (behandeld door geschillencommissie)	Tarieven 2020
BSO Hoenderse kade	Tarieven 2020	Tarieven 2020
KDV Lindelaan	Kind had een blauwe plek op het been.	Medewerkers hebben met ouder de dag doorgenomen. Er leek niets gebeurd te zijn. Na een bezoek aan de huisarts bleek de plek een uitslag te betreffen.
PSG Sportlaan	Er was onduidelijke communicatie tussen onze organisatie en de basisschool over de start van de psg.	Aan ouders is een maand ouderbijdrage gecrediteerd.
BSO Sportlaan	Tarieven 2020	Tarieven 2020
BSO Laurensvliet	Ouder en kind stonden om 7.15 uur voor gesloten BSO	Locatiemanager heeft met ouder contact gehad en excuus aangeboden. Aan ouders is een compensatiedag aangeboden. De werkwijze bij openen is met de pedagogisch medewerkers besproken.
KDV Gerard Alewijnstraat (hia)	Klant had klacht over de personele bezetting, over de tarieven en over de houding van een medewerker.	Locatiemanager en ouder hebben een persoonlijk gesprek gevoerd om de klacht te bespreken. Er is uitleg gegeven over de bezetting en excuus aangeboden en aanvaard m.b.t. de



		houding van de medewerker. De klacht over de tarieven is doorgestuurd naar het centraal bureau en daar afgehandeld.
	Tarieven 2020	Tarieven 2020
	Tarieven 2020	Tarieven 2020
	Klacht over een te hoge temperatuur op de groep	Klacht was bekend. Het probleem is technisch verholpen. Klant is hierover geïnformeerd.
BSO Gerard Alewijnszstraat (rd)	Er was door de kinderen een dierennatuurfilm bekeken die ouder niet passend vond bij de leeftijd van de kinderen.	De medewerker heeft de klacht met ouder besproken en hierover afspraken gemaakt.
BSO Schaepmanlaan	Tarieven 2020	Tarieven 2020
	Tarieven 2020	Tarieven 2020
KDV Grote Beerstraat	Klant was geïnformeerd over een geconstateerde corona-besmetting. Klant wilde weten om wie het ging.	Uitgelegd aan klant dat deze informatie vanwege de privacy niet gedeeld wordt.
	Er was onduidelijkheid over het voortbestaan van het opvangcontract. Klant kwam kind brengen en op locatie bleek het contract niet meer actief was. Klant kon het kind niet brengen.	Het contract is hersteld. Kind kon een week later weer komen. Uit coulance is er een week gecrediteerd.
	Klacht over verzorging kind.	Er is een gesprek geweest met de ouder. Het vertrouwen was zo geschaad dat ouder het contract wilden ontbinden. Contract is ontbonden zonder de maand opzegtermijn.
BSO Perkstraat	Volgens klant was hem door Yes! onjuiste financiële informatie	De juiste informatie is opnieuw verzonden.



	verschafft.	
BSO Beethovenlaan	Tarieven 2020 (behandeld door geschillencommissie)	Tarieven 2020
KDV Emmastraat	Tarieven 2020 (behandeld door geschillencommissie)	Tarieven 2020

