

Jaarverslag klachten 2018 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 2018 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang. Er is, voor zover wij weten, een ouder van Yes! die in 2018 bij deze instantie een klacht heeft ingediend. Deze klacht was van financiële aard en is geschikt.

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 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 2018

In 2018 hebben wij van de oudercommissies geen klachten ontvangen.

Van individuele klanten hebben wij in 2018 9 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 2018 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

Locatie en opvangsoort	Klacht	Oplossing
KDV Frits Vogelstraat	Kind was niet lekker op de opvang. Niet willen slapen, eten, drinken en veel huilen. Ouders begin van de middag gebeld om te overleggen wat te doen. Moeder is kind op komen halen. Thuis vond moeder het allemaal wel meevallen. Het ging prima met kind. Ouders willen daarom niet de uren betalen die ze niet gebruikt heeft(3 uur).	Via de mail en telefonisch contact gehad met ouders. Het zijn nieuwe klanten en er is al het één ander misgegaan. Ouders krijgen(mede om de andere gemaakte fouten)bij hoge uitzondering deze uren terug. Ook uitgelegd aan ouders dat dit eenmalig is en niet ons beleid is. Klacht naar tevredenheid opgelost.
KDV Lindelaan	Kind had volgens ouder blauwe plekken en schrammen die ontstaan zijn bij de opvang. Ouder gaf dit aan bij het opzeggen van het contract.	Ouder gebeld voor een afspraak. Ouder wilde niet en was al milder over de klacht. Ouder had geen werk meer en zegde daarom ook op.
BSO Emmastraat	Ouder vond dat ze verkeerd was geïnformeerd over de inhoud van het contract. Heeft opvang beëindigd en wilde financiële tegemoetkoming	Het betrof een verschil van inzicht en verwachting. Er is financieel geschikt. Klant neemt nu weer opvang af.
BSO Burgemeester de Zeeuwstraat	Kind was onjuist bejegend door een ander kind.	Klant persoonlijk gesproken en aangehoord. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt, ook met de ouders van het andere kind. Ouders waren tevreden met de oplossing.



KDV Gerard Alewijnstraat, christelijke groepen	Onbegrip van ouder over doorbetalen tijdens zwangerschapsverlof bij minder brengen kind, onvolledige info van KS over gedeeltelijke opzegging	Gesprek gehad met moeder, waarin meerdere dingen aan de orde kwamen waar zij minder tevreden over was: noemt KS klantvriendelijk en niet betrokken. Voorbeelden: tijdelijk minder dagen afnemen tijdens zwangerschapsverlof niet mogelijk zonder kosten; zus kreeg aanbod voor plaatsing terwijl zij nog geen klant was en zij gelijktijdig hadden ingeschreven voor hun baby. Situatie aangehoord en besproken met KS. Mondeling gesprek verliep prettig, moeder hoopt hiermee deze situatie aan te kaarten en hopelijk in toekomst voor anderen te verbeteren.
KDV Gerard Alewijnstraat, christelijke groepen	Moeder moet op donderdag gaan werken en vindt het niet fijn dat er geen plek is of in nabije toekomst komt op HGA voor beide kinderen. Ervaart gebrek aan inleving bij KS en stroef contact.	Moeder persoonlijk gesproken op locatie; situatie uitgelegd en benoemd dat wekelijks de wachtlijsten worden nagelopen en opties aangeboden worden indien die zich voordoen. KS heeft schriftelijk contact gehad met moeder, excuses aangeboden en er is voortaan vast contactpersoon.
BSO Burgemeester de Zeeuwstraat	Moeder vindt het niet prettig dat locatie wordt samengevoegd met andere locatie in vakanties	Aan de ouder is uitgelegd waarom we dit doen. Ouder heeft daarna niet meer gereageerd.
BSO Hoge Kade	Moeder is niet blij met vervoer door vervoerder naar school omdat de radio vaak aanstaat en haar kinderen zo in aanraking komen met dingen die zij niet wil. Het christelijke aspect valt zo weg voor haar. Deze opmerkingen heeft zij eerder gemaakt.	Moeder persoonlijk gesproken. Waar het lukt om de kinderen door eigen medewerkers te laten brengen doen we dat. Moeder was blij met de oplossing. Ook met vervoerder gesproken. We maken daar nu geen gebruik meer van.
KDV Frits Vogelstraat	Gesprek tussen locatiemanager en ouders over gedrag van vader jegens medewerker liep uit de hand. Agressie van kant vader. Daarna besloten	Moeder twee maal persoonlijk gesproken. Brief niet gerectificeerd, wel tweede brief gestuurd met nuancering. Afspraak 6 weken, in 2019, later opnieuw de stand van zaken te bekijken samen.



yes!

kinderopvang

Buitengewoon betrokken

	<p>vader de toegang tot locatie te ontzeggen. Schriftelijk bevestiging gestuurd. Daarna kwam schriftelijke klacht van moeder, over gedrag van locatiemanager en dat wij als organisatie zaken uit hun verband trekken. Eis rectificatie van brief.</p>	
--	--	--

