

## Jaarverslag klachten 2016 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 2016 aangesloten bij de ZcKK, een onafhankelijk klachtenorgaan voor de behandeling van formele klachten van ouders en oudercommissies. Er zijn, voor zover wij weten, geen ouders van Yes! die in 2016 een klacht hebben ingediend bij de ZcKK. De ZcKK publiceert jaarlijks een jaarverslag waarmee inzicht gegeven wordt in de aard en de afhandeling van de klachten die zijn binnengekomen. De jaarverslagen van de ZcKK zijn te lezen op de website [www.zcck.nl](http://www.zcck.nl)

### 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 allerlei 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 2016

In 2016 hebben wij van de oudercommissies geen klachten ontvangen.

Van individuele klanten hebben wij in 2016 38 klachten ontvangen. Dit betreffen zowel mondelinge (92%) als schriftelijke (8%) klachten.

In 2015 waren dit er in totaal 14. Alle klachten zijn direct in behandeling genomen met als insteek om ouders naar tevredenheid te woord te staan, tegemoet te komen, verder te helpen en samen een oplossing te vinden. Onderstaand een tabel met de categorieën ontvangen klachten en een vergelijking in aantallen ten opzichte van 2014 en 2015.

	<b>Aantal klachten 2016</b>	<b>Aantal klachten in 2015</b>	<b>Aantal klachten in 2014</b>
Administratieve en financiële afhandeling	2	1	
Kosten en mogelijkheden	1	1	3
Communicatie	6	4	3
Omgang met kinderen	4		4
Personeel/bezetting/gezichten op de groep	15	1	1
Activiteiten en locaties	2	2	1
Hygiëne/verzorging	3		2
Service/klantvriendelijkheid			2
Veiligheid	3	1	3
Algemene ontevredenheid			1
Overig	2	4	
<b>TOTAAL</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>20</b>

Het aantal klachten is in getal flink toegenomen. Er zijn meerdere redenen voor:

1. Er zijn 5 dezelfde klachten binnengekomen over het verplaatsen van een medewerker van een locatie naar en andere locatie. Ouders wilden haar graag behouden op hun eigen locatie.
2. In de afgelopen jaren hebben ouders aangegeven behoefte te hebben aan flexibiliteit. Wij zijn hieraan tegemoet gekomen door in 2016 uiteindelijk op alle hele



dagopvanglocaties de flexibele opvang aan te bieden. Deze flexibiliteit zorgt vaker voor miscommunicatie. We gaan in 2017, met de ingebruikname van een nieuw kindplanningssysteem zorg dragen voor een duidelijkere directe digitale communicatie naar ouders over groepsindelingen, samenvoegingen en wisselingen, die op sommige momenten nodig zijn om flexibiliteit te bieden.

3. We hebben in 2016 twee onderdelen van andere twee organisaties overgenomen. Dit betekende voor ouders een overgang van de ene organisatie naar de andere. Ondanks onze zorgvuldig gemaakte en uitgevoerde communicatieplan, brengt verandering vaak weerstand met zich mee. We hebben openingstijden, medewerkers en financiële administratie moeten aanpassen.

### Afhandeling van de schriftelijke klachten.

Schriftelijk ontvangen klachten moeten worden opgenomen in het jaarverslag klachten met hierin de betreffende locatie, opvangsoort aard en oplossing van de klacht.

In 2016 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

<b>Locatie en opvangsoort</b>	<b>Klacht</b>	<b>Oplossing</b>
BSO Beethovenlaan	Kinderen <u>moeten</u> in de VSO om 08.00 uur buitenspelen	Ouder geïnformeerd dat buitenspelen een keuze is kinderen niet buiten moeten spelen maar buiten mogen spelen. Naar tevredenheid ouder opgelost
KDV G.Alewijnstraat (HIA)	Het niet kunnen krijgen van een ruil dag voor drie kinderen	Uitleg gegeven over de werking van een ruldag. Dat dit altijd kan mits er plaats is op de groep op de gewenste dag. Ondanks niet kunnen ruilen op betreffende dag wel naar tevredenheid opgelost
BSO Hoofdland	Ouder had indruk dat kind bij de zwembad onvoldoende toezicht had tijdens het ophalen	Met ouder besproken hoe vervoer is georganiseerd en op welke wijze toezicht is geregeld. Was voldoende geruststelling en klacht naar tevredenheid opgelost

### Voortdurend streven naar verbetering

Flexibiliteit is minder makkelijk te vertalen naar afspraken en 'regels'. We merken dat ouders dat als lastig ervaren. Ze ervaren de voordelen en ook soms nadelen. In 2016 zijn we verder gegaan met het verstevigen van de verbinding met onze ouders. We communiceren nu ook rechtstreeks met hen via sociale media. We vinden het belangrijk om te weten wat er bij hen leeft en waar zij behoefte aan hebben. Deze open houding zorgt voor meer inbreng en medezeggenschap.

