

## Jaarverslag klachten 2017 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 2017 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang/ de Geschillencommissie. Er zijn, voor zover wij weten, geen ouders of andere belanghebbende van Yes! die in 2017 bij deze instantie een klacht hebben ingediend.

### **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 2017

In 2017 hebben wij van de oudercommissies geen klachten ontvangen.

Van individuele klanten hebben wij in 2017 10 schriftelijke klachten ontvangen.

### 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 2017 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

<b>Locatie en opvangsoort</b>	<b>Klacht</b>	<b>Oplossing</b>
KDV Gerard Alewijnstraat (HIA)	Kind had luieruitslag, volgens door gebruik van verkeerde billendoekjes. Kind gebruikt een soort billendoekjes. Invalmedewerker heeft dit ook bevestigd. Bij navraag bij de vaste medewerker bleek dat wel de juiste doekjes gebruikt waren en dat de uitslag een andere oorzaak had	Vaste medewerker heeft ouder gebeld om situatie uit te leggen. Locatiemanager heeft via de e-mail ook naar ouder gereageerd. Klacht naar tevredenheid opgelost.
BSO Emmastraat	Kind gebeten/geknepen door ander kind. Pm had het niet gezien en daarna niet adequaat gereageerd.	Met ouder besproken hoe toezicht is geregeld. Pm aangesproken op handelen en verbeterafspraken gemaakt. Naar tevredenheid opgelost.
PSG Emmastraat	Formulieren voor de logopedie waren door Yes! niet ingeleverd.	Excuus aangeboden. Daarna is door Yes! voor klant afspraak gemaakt met logopedie.
KDV Lindelaan	Er was bij het brengen geen vast gezicht. Ook leken er teveel kinderen te zijn dan toegestaan.	Aan ouder uitgelegd dat wanneer er zieke pm zijn het kan gebeuren dat er niet altijd een vast gezicht aanwezig is. De BKR was in orde. Naar tevredenheid opgelost.
BSO Bilderdijklaan	Kind was betrokken bij ruzie met andere kinderen. De medewerkers van Yes! vertelden een andere versie van het voorval dan de	Er is met moeder, medewerker en locatiemanager een mondeling gesprek geweest om de gebeurtenis en de klacht door te spreken. Moeder had tijd nodig om vertrouwen terug te krijgen.



	school. Moeder raakte zo het vertrouwen kwijt.	Afgesproken dat locatiemanager na een maand contact met moeder zou opnemen om na te vragen of er verbetering was. Na een maand gaf moeder aan dat het beter ging en dat er geen bijzonderheden meer waren.
KDV Grote Beerstraat	Ouder is ontevreden over het vertrek van een medewerker. Medewerker krijgt geen vast contract. Ook is er ontevredenheid over personeelwisselingen in het verleden.	Klacht is telefonisch met ouder besproken. Het gesprek is goed afgerond. Ouder blijft echter ontevreden over het gevoerde beleid.
KDV Grote Beerstraat	Ouder is ontevreden over het vertrek van een medewerker. Medewerker krijgt geen vast contract. Ook is er ontevredenheid over personeelwisselingen in het verleden. Ouder wilmeer stabiliteit.	Locatiemanager heeft ouder persoonlijk gesproken. Ouder begreep onze argumenten. Ouder wilden vooral opkomen voor de medewerker die geen vast contract kreeg. We hebben uitgelegd dat de stabiliteit op de groepen onze hoogste prioriteit heeft. Klacht naar tevredenheid opgelost.
KDV Grote Beerstraat	Ouder is ontevreden over het vertrek van een medewerker. Medewerker krijgt geen vast contract. Ook is er ontevredenheid over onze communicatie.	Locatiemanager heeft met beide ouders een drie keer een persoonlijk gesprek gevoerd over deze klacht. Er zijn afspraken gemaakt over de wijze van communiceren. Daarnaast is er gesproken over de stabiliteit op de groep. Klacht naar tevredenheid opgelost.
BSO Gerard Alewijnzstraat Ridderkerk	Ouder heeft een klacht over een kind dat gedragsproblemen zou hebben en daardoor een onveilige situatie creëert voor de andere kinderen en de medewerkers.	Locatiemanager heeft de ouder telefonisch gesproken en uitgelegd welke acties in gang zijn gezet om de situatie te verbeteren. Klacht naar tevredenheid opgelost.
Kdv Frits Vogelstraat	Ouder was ontevreden over verschillende facturen die niet in orde waren.	De klantenservice heeft het probleem met de facturen voor de ouder opgelost. De locatiemanager heeft ouder persoonlijk gesproken om hiernaar te informeren. Klacht naar tevredenheid opgelost.



yes!  
kinderopvang  
Buitengewoon betrokken



---

[www.yeskinderopvang.nl](http://www.yeskinderopvang.nl)