

Jaarverslag klachten 2023 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 2023 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang ('Geschillencommissie Kinderopvang'). Hier is in 2023 een externe klacht ingediend. Deze klacht betrof het eenzijdig ontbinden van een plaatsingsovereenkomst door Yes! Kinderopvang. De ouder is in deze procedure in het gelijk gesteld en we hebben de ontbinding geannuleerd. Als gevolg van deze klacht hebben we het interne proces aangepast en een zorgprotocol opgesteld.

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 dicht bij 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 het ontvangen, registreren en beheren van klachten (klachtenfunctionaris). Tevens komen hier vragen en opmerkingen van welke aard dan ook binnen. De klantenservice is per e-mail te bereiken; voor klachten is een speciaal klachtenformulier beschikbaar op de website. 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 schriftelijke klachten in behandeling te nemen en binnen een vastgesteld termijn op te lossen waarbij Yes! Kinderopvang uiteraard altijd streeft naar een tevreden klant. De manager van 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 2023

In 2023 hebben wij van de oudercommissies geen schriftelijke klachten ontvangen. Van individuele klanten hebben wij 9 schriftelijke klachten ontvangen.

Afhandeling van de schriftelijke klachten.

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

In 2023 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

Locatie en opvangsoort	Klacht	Oplossing
KDV De Were	Moeder heeft geen toegang tot het ouderportaal, omdat ze in het systeem de tweede ouder is. Eerste ouder had hiervoor geen toestemming gegeven.	De locatiemanager heeft de situatie uitgelegd en toegelicht. Uiteindelijk heeft de eerste ouder toestemming gegeven en heeft moeder toegang tot het systeem.
	Het kindje was volgens de ouders alleen buiten en had een takje in de mond.	De locatiemanager heeft met ouder gesproken. Er waren twee medewerkers buiten die toezicht hielden. Ondertussen werden er ook kinderen opgehaald en waren medewerkers in gesprek. Het kindje had plotseling een takje in de mond. Dat is niet de bedoeling. De locatiemanager heeft met de medewerkers afgesproken dat kleinere kinderen niet meer buiten op de grond gezet worden, maar altijd in een grondbox of een stoel, tenzij medewerkers er zelf met aandacht bij kunnen zitten. Het vertrouwen van ouders is hersteld.
KDV Frits Vogelstraat	Ouder is niet akkoord met het sluiten van de groep voor een dag wegens personeelstekort	Telefonisch en schriftelijk met ouder contact gehad en de situatie uitgelegd. Wanneer we, na alle procedures doorlopen te hebben, concluderen dat veilige en verantwoorde opvang niet mogelijk



		is, sluiten we de groep voor die dag en bieden we compensatie aan.
KDV Lindelaan	Ouder was niet akkoord met de eenzijdige ontbinding van het contract door Yes! Kinderopvang.	Ouder was niet tevreden met de inhoud van onze reactie op de klacht. Ouder heeft zich gemeld bij de geschillencommissie en is in het gelijk gesteld.
BSO Burg. De Zeeuwstraat	Ouder vindt de communicatie van een medewerker niet prettig.	Na een gesprek met de medewerker heeft de ouder met het kind gesproken en bleek het kind de communicatie verzonnen te hebben.
	Ouder vindt de communicatie van de locatiemanager vervelend en niet gepast.	Ouder wilde niet meer in gesprek met de betreffende locatiemanager. De manager kinderopvang en pedagogiek heeft de ouder telefonisch gesproken en de klacht naar tevredenheid opgelost.
KDV Gerard Alewijnstraat	Ouder heeft een klacht over de gang van zaken van/ de woordkeus die is gebruikt bij het eenzijdig opzeggen van het contract door Yes! Kinderopvang.	De manager kinderopvang en pedagogiek heeft telefonisch contact gehad met de ouders en aangegeven dat we onvoldoende transparant zijn geweest. E.e.a. is uitgesproken en de klacht is naar tevredenheid opgelost.
BSO Beethovenlaan	Kind(eren) speelt ongepast spel onder toezicht.	Het betrof een spel met een 'geest'. Het was op school ook gespeeld en de medewerker zag er geen kwaad in. Er is telefonisch contact geweest met de ouder en we hebben afgesproken het spel niet meer te laten spelen door de kinderen op de BSO
Bso Sportlaan	Kind is agressief benaderd door een ander kind. Kind heeft een blauwe plek en krassen op het gezicht.	Zowel locatiemanager als manager kinderopvang en pedagogiek hebben contact gehad met moeder, omdat moeder in eerste instantie niet tevreden was met onze reactie. Ons pedagogisch handelen hebben in deze situatie uitgelegd en toegelicht. Moeder is tenslotte



yes!

kinderopvang
Buitengewoon betrokken

		tevreden met het pedagogisch klimaat en content met de aandacht die er voor de situatie is.
--	--	---

