

Jaarverslag klachten 2024 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 2024 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang ('Geschillencommissie Kinderopvang'). Hier zijn in 2024 geen externe klachten 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 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 2024

In 2024 hebben wij van de oudercommissies geen schriftelijke klachten ontvangen. Van individuele klanten hebben wij 14 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 2024 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

Locatie en opvangsoort	Klacht	Oplossing
BSO Beethovenlaan	Ouder is ontevreden over de bejegening van zijn kind door een medewerker over het gebruik van een trackinghorloge.	Over het gebruik van het trackingshorloge is met de ouder een passende afspraak gemaakt. De medewerker is aangesproken op wijze van communiceren.
BSO Beethovenlaan	Kind is gevallen en had een tand door de lip en schrammen. Ouder is hier niet over geïnformeerd en vond dat dit wel had moeten gebeuren.	De medewerker had de ouder zeker moeten informeren. Haar inschatting was anders. De locatiemanager heeft dit met ouder besproken.
PSG Beethovenlaan	De tas van het kind is kapot mee terug naar huis gegeven, aan oma. Ouder is ontevreden over de wijze waarop gecommuniceerd is over het kapot zijn van de tas.	Telefonisch is met de ouder de situatie besproken. We hebben aangegeven dat de tas op onze kosten gerepareerd kon worden. Dat was niet meer nodig, ouders kregen nieuwe tas van de winkel.
BSO Sportlaan	Ouder wilde studiedagen inplannen in een vakantieweek. Deze dienst verlenen wij niet. Ouder claimt dat wij de voorwaarden hebben aangepast.	Ouder heeft een brief ontvangen met daarin de voorwaarden van haar contract en de uitleg hiervan. De voorwaarden zijn niet tussendoor aangepast. De uitleg stond en staat ook op de website.
PSG Beethovenlaan	Ouder geeft aan dat wij een EHBO-handeling hebben toegepast op haar	De bevindingen van ouder en onze bevindingen zijn tegenstrijdig. Ouder wilde per direct het contract



	<p>kind en dat onze medewerkers onvoldoende EHBO geschoold zijn. Ook heeft ze aangegeven dat we eerder haar kind kwijt zijn geweest.</p>	<p>opzeggen zonder opzegtermijn. Daar zijn we mee akkoord gegaan. Voor wat betreft het kwijt zijn van haar kind; dit was al eerder voorgevallen en al eerder met ouder besproken. We hebben het deurbeleid nogmaals doorgenomen en de klink van de deur aangepast.</p>
<p>BSO Gerard Alewijnszstraat</p>	<p>Ouder geeft aan dat het kind gepest wordt en daar onvoldoende mee gedaan wordt.</p>	<p>We hebben eerst met ouder gesproken en daarna de pedagoog laten observeren. Naar aanleiding hiervan is met de kinderen en de pm-ers gesproken en zijn er afspraken gemaakt. Ook is hierover met de school gesproken en zijn er afspraken gemaakt. Met ouders is e.e.a. persoonlijk besproken; zij voelen zich gehoord.</p>
<p>BSO Beethovenlaan</p>	<p>Ouder is het niet eens met een wijziging in het beleid m.b.t. het zelfstandig naar huis gaan van kinderen. We hebben de leeftijd vanwege veiligheid aangepast.</p>	<p>Ouder begrijpt het beleid maar blijft er ontevreden over. Ouder wil dit voor nieuwe contracten, maar niet voor bestaande contracten. De wijziging geldt echter voor alle contracten, Ouder heeft een dagdeel NSO nu opgezegd.</p>
<p>Kdv Gerard Alewijnsstraat</p>	<p>Ouder is niet tevreden over de pedagogische kwaliteit en de zorg voor haar kind.</p>	<p>Er hebben diverse gesprekken plaats gevonden met de ouders en de locatiemanager en met medewerkers. De verwachting van de ouder van onze dienstverlening is anders dan wij bieden; ook de visie op opvoeden loopt uiteen. Het is ons onvoldoende gelukt om dit aan de ouder duidelijk te maken. Ouder heeft het contract opgezegd. We hebben met medewerkers gesproken over de interactie met ouders.</p>



BSO Perkstraat	Kind heeft aan ouder aangegeven dat het door een medewerker is geknepen tijdens het voorlezen. Kind wil nu niet meer naar de vakantieBSO. Ouder wil dat medewerker van de groep verwijderd wordt. Medewerker ontkent.	Ouder wil het kind niet meer naar de vakantieBSO brengen en wil compensatie voor de twee resterende weken. Na de vakantie gaat het weer naar de reguliere BSO. We hebben de compensatie voor de twee weken toegezegd. Ze ging nu twee weken met vakantie.
BSO Gerard Alewijnszstraat	Klant is ontevreden over de vakantieopvang. Het betreft het vakantieprogramma, dat vindt ze niet passend bij het weer, en het betreft de locatie, op het schoolplein ligt rommel en afval.	In een gesprek zijn de overwegingen van de medewerkers voor het programma besproken. Ouder vertrouwt erop dat dat in het vervolg beter gaat passen. Voor wat betreft het schoolplein zullen medewerkers proberen meer op te ruimen. Het is een openbaar terrein en elke ochtend is er nieuw afval van hangjongeren. De locatiemanager heeft hier ook melding van gemaakt bij de gemeente.
KDV Frits Vogelstraat	Ouder is het niet eens met beëindiging van het contract wegens niet betalen. Bewindvoering is nog niet gestart. Dit gaat nog even duren	Contract blijft beëindigd. Ouder heeft voldoende tijd gehad.
BSO PC Hoofdstraat	Kind wordt volgens ouder gepest. Ouder heeft dit aangegeven en hier is volgens ouder niets mee gedaan. Ouder heeft nu zelf de 'pester' aangesproken.	We hebben met ouder besproken dat we bezig waren met het aanpakken van het pestgedrag. We hebben dit gedaan door de dagindeling aan te passen en door interventies te plegen op de groepsdynamiek en groepjes anders ingedeeld. Ook hebben we met een aantal kinderen individueel gesproken over pesten en omgangsvromen. Ook hebben we



		met ouder gesproken over het feit dat hij zelf een kind heeft aangesproken. Dat is niet wenselijk.
KDV Lindelaan	Ouder is ontevreden over de pedagogische kwaliteit op de locatie. Ze heeft een medewerker ervaren die hardhandig naar een kind was.	Ouders hebben een gesprek gehad met de locatiemanager en de pedagoog. De situatie die de ouder aantrof was, zonder de context te kennen, zeker niet prettig. Het betrof een situatie met een kind waarbij vanwege driftbuien ander pedagogisch handelen met ouders afgesproken is.
PSG Gerard Alewijnszstraat	Ouder is gebeld om kind op te halen vanwege gedrag kind. Ouder was in de veronderstelling dat dat niet meer nodig was omdat er sinds kort meer begeleiding voor het kind op de groep aanwezig was. Het tweede deel van de klacht is dat de medewerker die moeder te woord stond bij het ophalen onvoldoende van de situatie van het kind op de hoogte was.	Voor het kind is een zorgprotocol ingezet en het kind krijgt 1op 1 begeleiding. Ondanks deze begeleiding was er opnieuw een onhoudbare situatie en is moeder gebeld. De locatiemanager en de VE-coach hebben met moeder de klacht besproken en uitgelegd dat ook bij 1 op 1 begeleiding vrije situaties altijd blijven bestaan. Ook met de medewerkers is gesproken over de wijze waarop de overdracht is gedaan en zijn de afspraken hernieuwd. Het kind is inmiddels doorgestroomd naar specialistische opvang.

