

## Jaarverslag klachten 2021 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 2021 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang ('Geschillencommissie Kinderopvang'). Voor zover bekend zijn er geen klachten extern 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 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 klachten schriftelijk te ontvangen, ze in behandeling te nemen en binnen een termijn op te lossen waarbij Yes! Kinderopvang uiteraard altijd streeft naar een tevreden klant. 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 2021

In 2021 hebben wij van de oudercommissies geen schriftelijke klachten ontvangen. Van individuele klanten hebben wij 25 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 2021 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

<b>Locatie en opvangsoort</b>	<b>Klacht</b>	<b>Oplossing</b>
BSO Hoofdland	Yes! heeft zich niet gehouden aan het dieet van het kind. Het gevolg was buikpijn bij het kind.	Er zijn met de ouders en medewerkers nieuwe afspraken gemaakt over het dieet en de manier waarop ermee omgegaan wordt. Ouder was tevreden met de oplossing.
	Ouder was niet geïnformeerd over financiële consequentie bij contractwijziging. Het is een buitenproportioneel afwijkend tarief voor het vrije keus pakket en flex pakket	Aan ouder is uitleg gegeven over de informatievoorziening en verschil in tarief. Ouder voelt zich niet gehoord en heeft een andere mening over de ontvangen informatie. Gedetailleerde uitleg gegeven over het gelopen proces en gevraagd naar verbeterpunten ter evaluatie. Ouder had geen behoefte meer om hierop in te gaan. Onvrede over verschil in tarief is niet weg.
	Ouder heeft tussen 28-11 en 15-12 ongenoegen geuit per e-mail en hier op 27-12 nog geen reactie op ontvangen.	Telefonisch met ouder gesproken. Al eerder geprobeerd ouder te bellen, helaas niet gelukt. Doordat medewerkers klantenservice ook op de groep staan, vanwege corona en het tekort aan personeel, duurt de verwerking soms langer dan gewenst. Excuses gemaakt.
	Ouder vindt dat het tarieventraject voor 2022	We hebben aan ouder uitgelegd waarom wij vinden dat het traject wel juist is verlopen. Wel zat er een



	niet rechtmatig is verlopen.	fout in een doorrekening van een tarief naar de OC's, daarvoor zijn onze excuses aangeboden.
	Twee kinderen van één ouder hebben dezelfde opvang, maar zijn op een verschillend pakket gepland. Hierdoor is er verschil in kosten.	Een kind is in het verleden per abuis op een verkeerd pakket gepland. Opgelost door beide kinderen op hetzelfde pakket te plannen en uit coulance voor beide kinderen het lage tarief te rekenen ondanks dat ze niet alle weken afnemen. Ouder is hiermee tevreden.
BSO Frits Vogelstraat	Ouder is niet tevreden met de uitwerking van het Vrije Keuspakket 2.0 op haar situatie. Daarnaast wilde ouder vervoer voor een tweede kind, en dat was niet mogelijk	Aan ouder is met terugwerkende kracht een ander aanbod gedaan. Hier heeft de ouder mee ingestemd. M.b.t. het vervoer: er is geen plek meer in het betreffende vervoer. Aan ouder is een ander aanbod gedaan om dit op te lossen. Dit zou betekenen dat het kind op een andere bso geplaatst zou moeten worden. Dat is niet de wens van ouder. Ouder heeft een andere oplossing gevonden.
KDV Frits Vogelstraat	Er zijn foto's van een kind met een eigen telefoon van de medewerker naar de ouder gestuurd.	De privacy-afspraken zijn niet nagekomen. Met medewerker zijn hierover afspraken gemaakt. Het incident is opgenomen in het datalekregister en de gevolgen die daaruit voortkomen zijn uitgevoerd waarbij ook acties zijn ingezet om herhaling te voorkomen.
PSG Schaepmanlaan	Ouder is niet tevreden over de werkwijze van de pedagoog, over de communicatie met ouders en over het doorgeven van gegevens aan derden.	De ouder is geïnformeerd over de werkwijze en het waarom. Er is gekozen voor het belang van het kind. We hebben geen invloed op de wijze waarop andere organisaties communiceren.



KDV Sportlaan	Ouder kan in een situatie geen gebruik maken van de mogelijkheid tot ruilen. Ouder wenst compensatie.	De mogelijkheid om te ruilen is een extra service die aangeboden wordt. Ruilen kan wanneer het mogelijk is op de groep, wanneer het aantal kinderen in verhouding tot het aantal medewerkers het toelaat.
KDV Lindelaan	Ouder is overgegaan naar een gastouder. Het kind is daardoor minder aanwezig geweest bij Yes! Ouder wil hiervoor een financiële compensatie.	Ouder ontvangt geen restitutie van de dagen waarop het kind niet is gekomen. Hierbij is verwezen naar de algemene voorwaarden. We hebben aan ouder aangeboden om de opzegtermijn te verkorten. Daar is ouder mee akkoord gegaan.
	Er is geen mogelijkheid om te ruilen.	De mogelijkheid om te ruilen is een extra service die aangeboden wordt. Ruilen kan wanneer het mogelijk is op de groep, wanneer het aantal kinderen in verhouding tot het aantal medewerkers het toelaat. Ouder is het hier niet mee eens want vindt de mogelijkheid tot ruilen een recht. Ouder overweegt een andere kinderopvang.
KDV Sportlaan	Ouder heeft onenigheid met een pm-er en voelt zich niet gehoord door de locatiemanager.	Ouder en (zwangere) medewerker hadden een miscommunicatie over een besmettelijke ziekte die het kind eventueel bij zich zou dragen. Ouder vond dit geen prettige communicatie en heeft hierover daarna ook contact gezocht met de locatiemanager. De locatiemanager was nog niet op de hoogte en kon niet direct en adequaat reageren. Later is e.e.a. met de ouder en de locatiemanager opnieuw besproken en is de situatie naar tevredenheid opgelost.
BSO Sportlaan	Ouder vindt dat er te weinig aanbod is tijdens de vakantieopvang op	De flyer met daarop het vakantieprogramma en de daadwerkelijk uitvoering van het



	locatie. Ook werden activiteiten die gepland waren, niet uitgevoerd.	programma kwamen niet overeen. Dat is niet correct. Met de medewerkers zijn hier afspraken over gemaakt. Deze zijn ook aan de ouder uitgelegd. Ook is afgesproken dat er meer activiteiten gepland zullen worden.
BSO de Voorn	Ouder is het niet eens met de studiedagfactuur. Er was miscommunicatie tussen de aanvraag en het goedkeuren.	De studiedag is administratief geannuleerd. Ouder heeft het bedrag gestorneerd.
KDV Grote Beerstraat	Ouder maakt zich bezorgd over een tweede coronabesmetting op de groep in een korte tijd. Ze geeft aan dit van anderen bij andere kinderopvangorganisaties niet te horen, het is alleen bij Yes! Dit betekent dat Yes! niet nauwkeurig met de coronamaatregelen omgaat. Yes! had na de eerste besmetting meer moeten ingrijpen. Ouder kan dit niet elke keer meer verantwoorden. Als het niet iemand is die positief is getest op corona dan is het kind weer gevallen of iets heeft. Het houdt op deze manier niet op.	De locatiemanager heeft via een e-mail aan ouder uitleg gegeven over het coronabeleid van Yes! Kinderopvang. Het is begrijpelijk dat het voor ouders heel vervelend is dat de kinderen in quarantaine moeten. Het quarantainebeleid wordt door de overheid gemaakt en daar moeten/willen we ons aan houden.
PSG Perkstraat	Ouder is niet tevreden over het verschonen en over de voeding. Kind heeft honger na het spelen. Yes! zou het kind	De pedagogisch medewerkers hebben met moeder het dagritme en de belangrijkheid van de verschillende onderdelen hiervan, besproken. Het kind krijgt langer de tijd om te eten en de medewerkers



	meer moeten stimuleren om te eten op de opvang.	stimuleren om te eten. Van belang is echter ook dat het kind aangesloten blijft bij andere activiteiten. Moeder en medewerker hebben hier een middenweg in gevonden. Verschonen gebeurt op vaste momenten en wanneer nodig tussendoor.
	Buiten wachten in coronatijd en schoenen verkeerd om aan.	Vanwege de corona-maatregelen kunnen we geen ouders in de groep, locatie of school binnenlaten. We begrijpen dat dit niet prettig is en we hebben de ouder opnieuw om begrip gevraagd. Bij peuter stimuleren we de zelfredzaamheid. Het kind heeft zelf de schoenen aangedaan. Natuurlijke helpen we de kinderen wanneer het niet lukt en controleren we zo goed mogelijk of het goed is gegaan. Dat is in dit geval helaas niet gelukt.
BSO Beethovenlaan	Ouder heeft het vakantieprogramma niet ontvangen. Daarnaast geeft ouder aan de kinderen zich vervelen op de BSO. Dit zou volgens ouder bij meer ouders het geval zijn.	Het vakantieprogramma was verspreid via het ouderportaal. Ouder was daar niet van op de hoogte. We hebben haar hierover geïnformeerd. Door de coronamaatregelen, waarbij we de groepen zoveel mogelijk gescheiden moesten houden, was het een bepaalde periode niet mogelijk om de activiteiten aan te bieden die kinderen gewend waren. De ouder had hier begrip voor.
	Ouder heeft geen volledige compensatie ontvangen gedurende de noodopvang.	Wanneer een ouder geheel of gedeeltelijk van de noodopvang gebruik heeft gemaakt, worden de kosten boven het belastingplafond door Yes! niet gecompenseerd. De



		kosten tot aan het belastingplafond zijn gecompenseerd door de overheid.
KDV Emmastraat	Er stond een voor de ouder onbekende medewerker op de groep. Dit gaf een onveilig gevoel. Ouder wil graag dat ouders vooraf geïnformeerd worden, wanneer er andere medewerkers op de groep staan.	In deze tijd van personele krapte lukt het niet altijd om alleen vaste medewerkers op de groep te laten werken. De vaste medewerker kwam later. We borgen de kwaliteit en veiligheid bij 'invallers' in het inwerkprogramma, maar we begrijpen zeker dat het niet fijn is om je kind bij een onbekende medewerker achter te laten. Door de hectiek van deze tijd is het niet altijd mogelijk om ouders tijdig te informeren. Wanneer de wijziging voor langere tijd is, worden ouders wel geïnformeerd.
BSO Burg. De Zeeuwstraat	De medewerker die opent is niet aardig. Kind wil niet naar de opvang.	De pedagogisch medewerker heeft de ouder aangesproken op het feit dat het kind eerder dan afgesproken bij de vso wordt gebracht. Ouder heeft hierover een klacht ingediend en hierbij ook aangegeven dat de medewerker zich te weinig om het kind bekommerd. De locatiemanager heeft e.e.a. met de medewerker en met ouder besproken en er zijn afspraken gemaakt. De medewerker heeft haar excuus aan ouder en kind aangeboden.
BSO Bilderdijklaan	De kinderen moesten de wc schoonmaken, nadat deze erg vies was geworden. Ouders vinden dat dit niet aan kinderen gevraagd kan worden.	De locatiemanager heeft met ouders gebeld en excuses gemaakt. Dit zal niet meer gebeuren. De pedagogisch medewerker is aangesproken en heeft ook contact met ouders opgenomen.



# yes!

## kinderopvang

Buitengewoon betrokken

Deze drie incidenten op de Bilderdijklaan hebben op dezelfde middag plaatsgevonden.	Het kind moest de wc schoonmaken (deze was heel vies geworden). Ouder is het hier niet mee eens.	De locatiemanager heeft met ouders gebeld en excuses gemaakt. Dit zal niet meer gebeuren. De pedagogisch medewerker is aangesproken en heeft ook contact met ouders opgenomen.
	Het kind moest de wc schoonmaken. Ouder vindt dit minderwaardig en niet pedagogisch.	De locatiemanager heeft met ouders gebeld en excuses gemaakt. Dit zal niet meer gebeuren. De pedagogisch medewerker is aangesproken en heeft ook contact met ouders opgenomen.
	De contractwijziging komt niet overeen met de wens van de ouder en met wat is afgesproken.	Het contract is aangepast naar wens ouder.

