

## Jaarverslag klachten 2022 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 2022 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 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 vastgestelde 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 2022

In 2022 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 2022 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

Locatie en opvangsoort	Klacht	Oplossing
KDV De Were	Ouder is het niet eens met de werkwijzen van het ruilen en het sluiten van groepen wegens een tekort aan personeel.	Ouder is schriftelijk geïnformeerd over de wet- en regelgeving en over de versoepelingen die de overheid heeft toegestaan.
	Een nieuw kind zorgt voor onrust op de groep en communiceert fysiek.	Kind is overgeplaatst naar een andere groep en krijgt individuele zorg.
	Ouder is ontevreden over het sluiten van een groep vanwege de personele krapte.	Schriftelijk uitleg gegeven over de situatie en excuus gemaakt.
PSG Prinsenstraat	Ouder vindt de wijze van plaatsen van kinderen niet flexibel. Dit betreft ook de opzegtermijn.	Aan ouder zijn andere mogelijkheden geboden en de opzegtermijn is in dit geval aangepast.
KDV Frits Vogelstraat	Kind is in een langere periode twee keer gebeten door een ander kind. Ouders vonden dat er te weinig inleving was en eisten een oplossing.	Na een persoonlijk gesprek met de Manager Kinderopvang is het kind overgeplaatst naar een andere groep.
	Ouder is niet tevreden over de verzorging van het kind en over de grootte van de groepen. Ook ervaart ouder dat kind overstuurd is bij het ophalen.	Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden. Ouder heeft contract opgezegd, heeft gekozen voor kleinschaligere opvang. We hebben een korte opzegtermijn aangeboden.



KDV Lindelaan	Ouder was niet tevreden met de inhoud van de overdracht bij het ophalen van het kind. Ze heeft daar later over gebeld en werd 'afgescheept'.	De betreffende medewerkers hebben in een persoonlijk gesprek met ouder de situatie en de afhandeling besproken. Medewerkers zijn aangesproken op hun houding.
BSO de Voorn	Ouder heeft klacht ingediend over ruildagen die zijn afgekeurd.	Aan ouder is schriftelijk uitgelegd wat de regels en afspraken zijn m.b.t. ruilen.
	Ouder is ontevreden over het sluiten van de groep vanwege de personele krapte.	Aan ouder is schriftelijk de werkwijze en de besluitvorming uitgelegd. Excuus gemaakt.
KDV Grote Beerstraat	De groep van het kind van de ouder is vanwege personele krapte een aantal keren gesloten geweest. Ouder maakt zich zorgen over de continuïteit i.v.m. haar werk.	Ouder heeft van locatiemanager uitleg gekregen over de situatie. Aan ouder is toegezegd dat we er alles aan doen om herhaling te voorkomen. We kunnen het echter niet beloven.
	Ouder had zich ingeschreven en daarbij gemeld dat de betreffende kinderen sondevoeding kregen.	Bij de start van de opvang bleek dat wij deze zorg niet konden bieden. Wij hebben het contract opgezegd. Er is persoonlijk contact geweest met de ouder om e.e.a. uit te leggen en toe te lichten. Ouder was het niet eens, er was nu een opvangprobleem. De kinderen zijn een aantal maanden alsnog gestart, toen de sondevoeding niet meer nodig was.
KDV Gerard Alewijnstraat (chr. Groepen)	Ouder is laat geïnformeerd over het sluiten van de groep de volgende dag, vanwege de personele krapte.	Aan ouder is schriftelijk de werkwijze en de besluitvorming uitgelegd. Excuus gemaakt.
PSG Beethovenlaan	Een contract is door ons, na een zorgtraject,	We hebben schriftelijk uitgelegd dat we ons inziens aan alle



	<p>eenzijdig beëindigd. De zorg die het kind nodig had, konden wij niet bieden. Ouder was het hier niet mee eens en stelde de opzegtermijn van minder dan een maand ter discussie.</p>	<p>voorwaarden hebben voldaan, dat de einddatum binnen de opzegtermijn valt door de herfstvakantie waarin geen opvang is en dat we de incasso ook stop hebben gezet vóór de vakantie.</p>
<p>BSO Bilderdijklaan</p>	<p>We hebben een groep een middag gesloten vanwege een tekort aan personeel. Ouders zijn daar laat over geïnformeerd. Een ouder heeft daar een klacht over ingediend. Een kind kon wel komen, een kind niet.</p>	<p>Aan ouder is schriftelijk uitgelegd hoe het proces werkt. Het is zeker vervelend dat het zo laat bekend is geworden. Aan ouder is, net als aan alle ouders een compensatie aangeboden voor de gemiste uren. Ouder wilde daarnaast extra compensatie. Hier hebben we geen gehoor aan gegeven. Ouder is hier schriftelijk over geïnformeerd.</p>

