

UN1EK KINDEROPVANG BV

Klachtenverslag 2017

Inleiding	3
Klachtenprocedure UN1EK Kinderopvang	4
Interne klachtenprocedure	4
Externe klachtenprocedure	4
Ontvangen en behandelde klachten	5

Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is UN1EK Kinderopvang en Peuterspeelzalen verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni van elk jaar aan de GGD verzonden.

De oudercommissies van UN1EK ontvangen eveneens een digitaal exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag op de website van UN1EK worden gepubliceerd.

In dit verslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de klachtenprocedure van UN1EK.
- Wijze waarop UN1EK de procedure onder de aandacht brengt bij de ouders.
- Aantal en aard van de behandelde klachten.
- De strekking van klachten en de aard van de maatregelen.

Klachtenprocedure UN1EK Kinderopvang

Interne klachtenprocedure

UN1EK heeft een interne klachtenprocedure, kent verbeterformulieren en houdt eens per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek.

Door het gebruik van de interne klachtenprocedure hoopt UN1EK te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft de organisatie ernaar in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

Indien ouders een klacht/verbeterpunt hebben, dan horen wij dit dus graag. Een klacht is voor ons een kans om ons beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren. Ouders kunnen de klacht bij de desbetreffende medewerker indienen of contact opnemen met de manager. Vervolgens kan de klant/ouder een formele schriftelijke klacht indienen bij het College van Bestuur. Dit kan per e-mail via info@un1ek.nl of via het digitale klachtenformulier. De ouder kan er uiteraard ook voor kiezen om direct naar de directie of manager te stappen. Door een klantgerichte en open houding naar de klant en de klacht altijd serieus te nemen, gaan wij er vanuit dat de meeste klachten naar volle tevredenheid kunnen worden opgelost.

De ontvangst van de klacht wordt per omgaande bevestigd. Vervolgens krijgt de afzender binnen 10 dagen bericht van de manier waarop de klacht afgehandeld wordt. Indien management en directie niet tot een bevredigende oplossing van de klacht komen, kan de klager zich wenden tot het Landelijk Klachtenloket voor Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Externe klachtenprocedure

UN1EK Kinderopvang en Peuterspeelzalen is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Indien management en directie niet tot een bevredigende oplossing van de klacht komen, kan de klager zich wenden tot het Landelijk Klachtenloket voor Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Meer informatie staat op de [website van het Klachtenloket](#). Daarnaast is UN1EK opvang lid van werkgeversorganisatie MO-Groep. Aan dit lidmaatschap zijn onlosmakelijk verbonden de Algemene Voorwaarden met hierin opgenomen een Geschillenregeling. Het doorlopen van een interne klachtenprocedure is niet verplicht; het wordt echter wel als wenselijk beschouwd.

De klachtenprocedure die wij extern hanteren, wordt op de volgende wijze onder de aandacht van de ouders/klanten gebracht:

- De klanten worden via de [website](#) op de hoogte gebracht van het bestaan van een klachtenreglement en de werkwijze.
- Tijdens het kennismakingsgesprek brengen pedagogisch medewerkers de oudercommissie onder de aandacht van de nieuwe ouder(s) en de aansluiting van deze bij de Klachtenkamer Oudercommissie.
- Pedagogisch medewerkers attenderen ouders op de mogelijkheid van het indienen van een klacht. Overigens behandelen medewerkers kritische opmerkingen van klanten ook als verbeterpunten en vullen indien nodig een verbeterformulier in. Deze formulieren worden behandeld volgens de procedure van het kwaliteitssysteem HKZ.

Ontvangen en behandelde interne klachten

Onderstaand een overzicht van de klachten, de aard, de oordelen en de aanbevelingen over 2017. In 2017 zijn er in totaal 14 schriftelijke klachten binnengekomen en één telefonische anonieme klacht m.b.t. opvang. Tien klachten waren per 1 januari 2018 effectief afgehandeld. Van de klachten die niet per 1 januari afgerond waren, zijn twee klachten in de maand januari behandeld. In één lopende klacht bemiddelt het CvB. De andere “klacht” (ouder wilde het geen klacht noemen) draait om een organisatiebrede discussie waarover in een vergadering met directie en managers een besluit genomen zal worden. Verder loopt er nog een klacht (m.b.t. een arbeidsconflict) uit 2016.

Hele dagopvang

Datum: 06-11-2017

Locatie: De Krentenmik (IKC 't Spectrum) – Planning & Plaatsing

Klacht: Ouder heeft zich bij een zwangerschap van 12 weken ingeschreven voor kinderopvang. Ouder moest zelf contact opnemen om te horen dat haar baby niet geplaatst kon worden.

Oplossing: Er zijn excuses gemaakt. De overdracht tussen medewerkers wordt in de gaten gehouden en het proces rondom plaatsing van kinderen wordt aangepast met de komst van Kindplanner.

Datum: 02-06-2017

Locatie: IKC PWA

Klacht: Een hek was niet goed afgesloten, waardoor een kind van het plein afliep.

Oplossing: Medewerkers houden “verspreid” toezicht. Het hek blijft op slot (er hangt een bord) en ouders lopen om. In de intake worden ouders ook geïnformeerd over het omlopen via de voordeur.

Datum: 26-05-2017

Locatie: IKC Ambacht

Klacht: Zwangere ouder bracht kinderen na vakantie. Ouder miste daarom informatie die eerder mondeling was overgedragen en kreeg te laat het bericht dat er een kinderziekte heerste op de locatie.

Oplossing: Ouders worden voortaan niet alleen meer mondeling en via het memobord geïnformeerd, maar ook via de SchoolpraatApp.

Datum: 16-03-2017

Locatie: IKC Ichthus

Klacht: Ouder dacht dat een medewerker alleen aanwezig was in het pand. Het bleek dat er voldoende medewerkers aanwezig waren. Ouder was juist bezorgd, maar de medewerker leek zich aangevallen te voelen.

Oplossing: De medewerker is aangesproken op diens communicatie naar de ouder.

Peuterspeelzalen

Datum: 12-11-2017

Locatie: Startgroep De Regenboog

Klacht: Kinderen mochten niet deelnemen aan peuterspeelzaalmiddag.

Oplossing: De schooldirecteur heeft overleg gevoerd met ouder en duidelijk gemaakt dat de kinderen welkom zijn. Ook is de desbetreffende leerkracht aangesproken. Het CvB bemiddelt in deze.

Datum: 18-12-2017

Locatie: Peuterspeelzaal 't Klavertje

Klacht: (anoniem en telefonisch) Ouder twijfelt aan bevoegdheid medewerkers (kerstfeest naar ochtend, Sinterklaasviering mild, telefoons tijdens werktijd).

Oplossing: LMC kan geen persoonlijk contact opnemen. In Klasbord-App heeft de locatiemanager een toelichting gegeven (zie ook klacht 22 december).

Datum: 22-12-2017

Locatie: Peuterspeelzaal 't Klavertje

Klacht: Groepen werden samengevoegd tijdens kerstfeest (groep te groot) en medewerker nam ziek kind mee.

Oplossing: LMC heeft contact opgenomen met ouder. Er is afgesproken in het vervolg eerder over vieringen te communiceren. Ouders worden dan ook gevraagd te helpen. Ouders zijn geïnformeerd via de Klasbord-App. In een vergadering is afgesproken dat medewerkers geen zieke kinderen meenemen naar de groep.

Buitenschoolse opvang

Datum: 05-12-2017

Locatie: BSO Bavinck (vakantie-opvang: verkeerde informatie)

Klacht: In de vakantie-planning stond dat BSO Bavinck opvang zou genieten bij IKC Van Kampen. Dit moest PWA zijn.

Oplossing: De informatie op de website is aangepast en ouders zijn geïnformeerd over de juiste locatie van de vakantie-opvang.

Datum: 24-08-2017

Locatie: IKC De Ark (vakantie-opvang)

Klacht: Ouder wist niet dat de locatie verhuisd was. Verder geeft ouder aan dat de planning te vaak wijzigt en dat medewerkers soms niet over alle kindinformatie beschikken.

Oplossing: Tijdens de vakanties werken verschillende locaties samen. Er is een map aangelegd waarin bijzonderheden over kinderen worden verzameld en medewerkers van verschillende locaties hebben samen een overleg vooraf aan de vakantie.

Belangrijke informatie wordt niet alleen per mail verzonden, maar ook per post.

Betaling is gecrediteerd.

Datum: 19-06-2017

Locatie: IKC Ichthus

Klacht: Ouder stond voor gesloten deur bij verlengde opvang (07:00u-07:30u)

Oplossing: Er zijn excuses aangeboden. Het half uur is niet doorberekend.

Medewerkers hebben een overleg gehad over onderlinge communicatie en de vroege diensten en zijn ook gevraagd pakketten goed te checken.

Datum: 09-05-2017

Locatie: BSO De Zwaluw (vakantie-opvang)

Klacht: Opvang in samenwerking met andere locatie, afwijking planning en onbekende gezichten.

Oplossing: In het vakantie-rooster staan in ieder geval de eerste dagen van de vakantie medewerkers ingepland van alle locaties. Bij de inzet van het personeel wordt rekening gehouden met de komst van extra kinderen. Iedere week vindt minimaal één uitstapje plaats en deze dag wisselt, zodat alle kinderen een uitstapje kunnen meemaken. Er wordt een schaduwprogramma opgesteld (voor dagen met slecht weer). In de laatste schoolweek vooraf aan de vakantie plannen de medewerkers van de verschillende locaties samen een overleg in.

Datum: 09-03-2017

Locatie: IKC De Ark

Klacht: Ouder was gebeld om kind op te halen na tonen grensoverschrijdend gedrag.

Oplossing: Wanneer er zorgen om gedrag is, maakt men een plan van aanpak met duidelijke afspraken tussen ouders en medewerkers.

Datum: 12-01-2017

Locatie: BSO De Groene Hoek

Klacht: Klacht tariefsverhoging 01-01-2016 na fusie (klacht al besproken in vorig jaarverslag, maar klacht is ingediend in 2017)

Oplossing: Tariefsverhoging was destijds schriftelijk gecommuniceerd. Bij soortgelijke wijzigingen zal dit breed gecommuniceerd worden. Tarieven zijn ongewijzigd om verschillen te voorkomen tussen locaties. Ook had men al een jaar lang gebruik kunnen maken van de verlengde opvang.

UN1EK breed

Datum: 26-09-2017

Locatie: IKC Het Balkon

Klacht: Ouder wil aangeven dat de organisatie (onderwijs en opvang) een standpunt moet innemen inzake het spelen met rubberen autobanden i.v.m. mogelijke gezondheidsrisico's.

Oplossing: De banden zijn opgeborgen in de schuur totdat er een besluit is genomen.

Samenvattend kunnen de oorzaken van de klachten worden gezocht in (mis)communicatie, verwachtingen, wijzigingen in het aanbod, beleid en beleving. Bij (mis)communicatie is er contact opgenomen met de betreffende ouders om de misvatting recht te zetten en zijn er stappen ondernomen om de communicatie in de toekomst te verbeteren. Soms heeft dit financiële consequenties gehad. Wat betreft de communicatie tussen medewerkers is er geprobeerd zaken vast te leggen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Ook zijn er afspraken gemaakt tussen locaties om de samenwerking te verbeteren.

91,7 % van de klanten die een klacht indienden is tevreden over de afhandeling van de klachten. In vergelijking met voorgaand jaar is het aantal klachten toegenomen.

Externe klachten (Geschillencommissie)

Er zijn geen klachten ingediend bij de het Klachtenloket Kinderopvang jegens UN1EK Kinderopvang en Peuterspeelzalen. [Hier](#) vindt u de certificaten.