

**UN1EK KINDEROPVANG BV**

***Klachtenverslag***  
***2021***

Inleiding	3
Klachtenprocedure UN1EK Kinderopvang	4
Interne klachtenprocedure	4
Externe klachtenprocedure	4
Ontvangen en behandelde klachten	5
Geschillencommissie (externe klachten)	6

## **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 en IKC's 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 Opvang**

### **Interne klachtenprocedure**

UN1EK heeft een interne klachtenprocedure, kent verbeterformulieren en houdt eens per drie jaar een klanttevredenheidsonderzoek. In 2022 staat een klanttevredenheidsonderzoek gepland.

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](mailto: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 werkdagen bericht van de manier waarop de klacht afgehandeld wordt. Indien de IKC-directie of het management en het bestuur niet tot een bevredigende oplossing van de klacht komen, kan de klager zich wenden tot het *Landelijk Klachtenloket voor Kinderopvang en Peuterspeelzalen*.

In mei 2021 is de interne klachtenprocedure aangepast naar de gewijzigde bestuursvorm van de organisatie.

### **Externe klachtenprocedure**

UN1EK Kinderopvang B.V. 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 UN1EK extern hanteert, 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 IKC Raad/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**

In 2021 zijn er in totaal **8 klachten** m.b.t. opvang per mail of via het klachtenformulier op de website binnengekomen. Deze klachten waren gericht aan het bestuur van de organisatie. Geen van de klachten was besproken met de directie van de locatie. De klachten zijn daarom opgepakt door het hoofd van de afdeling of de IKC-directeur van de locatie.

*Tabel 1* maakt zichtbaar hoe de klachten rondom opvang in 2021 verspreid waren over afdelingen en locaties.

De klachten waren in 2021 als volgt verspreid over de locaties:

<b>Afdeling BB</b>	<b>Aantal klachten 2021</b>
Afdeling Communicatie	-
Afdeling Facilitair	-
Afdeling Financiën	-
Afdeling Klantenservice	1
Afdeling Kwaliteit	-
Afdeling P&O	-
<b>Opvanglocatie</b>	<b>Aantal klachten 2021</b>
IKC Ambacht (hedo, PSZ, BSO)	-
IKC De Ark hedo	2
IKC De Ark BSO	-
IKC De Ark PSZ	-
IKC Bavinck BSO	1
IKC Bavinck PSZ	-
BSO De Groene Hoek	-
IKC Ichthus (hedo, PSZ, BSO)	-
IKC Van Kampen (hedo, PSZ, BSO)	-
PSZ 't Klavertje	3
IKC De Kindertuin (hedo, PSZ, BSO)	-
BSO Kruidenpad	-
IKC PWA (hedo, PSZ, BSO)	-
IKC De Regenboog (hedo, PSZ, BSO)	-
BSO Roots	-
IKC De Schakel (hedo, PSZ, BSO)	-
IKC 't Spectrum (hedo, PSZ, BSO)	-
IC 't Visnet (medewerker)	1
<b>Totaal</b>	<b>8</b>

*Tabel 1*

Alle klachten waren binnen 10 werkdagen en per 1 januari 2022 volledig afgehandeld.

Onderstaand een overzicht van de klachten uit 2021.

### **De aard van de klachten (negatieve belevingen) en de mogelijke acties en/of oplossingen betreffen:**

#### *IKC De Ark* (hele dagopvang)

Klacht: ouder ontevreden over kaartjessysteem en het buiten opwachten in Corona-periode.  
Herstelmaatregel: Ouders/verzorgers dienen eerst de handen te desinfecteren en dán de kaartjes pakken. Bij slechte weersomstandigheden wordt aangeboden in het halletje te wachten.

#### *IKC Bavinck* (BSO)

Klacht: Bij de BSO ontsnapt een kind bij het naar binnen gaan aan het toezicht van de medewerkers.

Herstelmaatregel: Kleuters mogen alleen nog maar op het kleuterplein spelen. Hekken worden afgesloten.

*IKC De Ark (hele dagopvang)*

Klacht: kindje heeft speelgoed op het hoofd gekregen. Ouder had verwacht hier direct over geïnformeerd te worden.

Herstelmaatregel: In het vervolg worden deze ouders ingelicht en kunnen zij zelf beslissen hoe ernstig de situatie is.

*PSZ 't Klavertje (peuterspeelzaal)*

Klacht: teamleider opvang reageert laat op klacht. .

Herstelmaatregel: teamleider heeft contact opgenomen met ouder en excuses gemaakt.

*Klantenservice UN1EK*

Klacht: plaatsing is ongevraagd geannuleerd en vervolgens niet bevestigd. Tussentijdse terugkoppeling ontbrak. Daarnaast worden mails niet op persoonlijke titel geschreven (onpersoonlijk).

Herstelmaatregel: De IKC-directeur is geïnformeerd over de wachtlijst. Ouder is geattendeerd op de spambox. De inschrijftijd is teruggezet naar de oorspronkelijke datum. Medewerkers van de Klantenservice zetten voortaan hun naam in de e-mails.

*PSZ 't Klavertje (peuterspeelzaal)*

Klacht: onvrede wisseling personeel

Herstelmaatregel: Geen. Doorstroom van het personeel is onderdeel van opvang- en onderwijsorganisaties. UN1EK probeert personeel te werven.

De huidige peuterspeelzaalmedewerkers moeten een relatie opbouwen met de kinderen en ouders.

*PSZ 't Klavertje (peuterspeelzaal)*

Klacht: stagiair voelt zich ongemakkelijk bij terugkeer vaste medewerkers

Herstelmaatregel: Inmiddels heeft met de (deels) gere-integreerde medewerkers een functioneringsgesprek plaatsgevonden. De klachten waren een onderdeel van het gesprek. De teamleider bespreekt de verwachtingen uit richting het personeel. Indien nodig zullen er personeelwissels plaatsvinden.

*KC 't Visnet*

Klacht: contract wordt (in de proeftijd) ontbonden.

Herstelmaatregel: In het gesprek tussen de teamleider, de medewerker en de IKC-directeuren zijn de redenen tot ontslag besproken. Medewerker zou toch op een andere locatie binnen UN1EK willen werken of een carrièreswitch willen maken.

*Samenvatting*

De klachten hebben vooral betrekking op de *communicatie* (3x) en soms gaat het om zaken waar UN1EK helaas minder controle over heeft (*Corona-maatregelen* 1x en *personeelwisselingen* 3x).

*Verbeteringen*

De Afdeling Klantenservice heeft in 2020 al stappen ondernomen ter verbetering van het de werking van het ouderportaal en het bieden van service. Dit is duidelijk terug te zien in het afgenomen aantal klachten.

### **Geschillencommissie (externe klachten)**

Er zijn in 2021 wederom geen klachten ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang jegens UN1EK Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hier vindt u t.z.t. de certificaten.