

Klachtenverslag 2022 | UN1EK opvang

UN1EK opvang heeft een interne klachtenprocedure. 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. UN1EK is hierbij aangesloten. 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*.

Doorlopen van een interne klachtenprocedure is niet verplicht; het wordt echter wel als wenselijk beschouwd. De klanten worden via de website op de hoogte gebracht van het bestaan van een klachtenreglement en de werkwijze. UN1EK opvang heeft zelf geen klachtencommissie.

De klachtenprocedure is in 2021 aangepast. De structuur van de organisatie wijzigde begin 2021. Sinds 1 januari 2021 zijn er twee clustermanagers aangesteld welke de IKC-directeuren aansturen. Deze medewerkers hebben een plek in de klachtenprocedure. Daarnaast is in de nieuwe structuur de klachtenprocedure van onderwijs en opvang logischerwijs samengevoegd nu de verantwoording over het gehele IKC officieel bij de IKC-directeur ligt.

Sinds juni 2021 verloopt zowel de klachtenprocedure van onderwijs als opvang digitaal.

Onderstaand een overzicht van de klachten rondom kinderopvang en de aard, de oorzaak en de genomen acties.

In 2022 zijn er in totaal **6 klachten** rondom de opvang binnengekomen via het *webformulier* of via de *mail*. Ten opzichte van 2021 (7 klachten) zijn er minder klachten ingediend. Omdat voor 2021 de klachten vooral betrekking hadden op Kindplanner en daarmee samenhangende foutieve facturen, kunnen we wellicht stellen dat de fouten in Kindplanner na 3 jaar zijn hersteld.

Van de klachten m.b.t. opvang zijn alle klachten effectief afgehandeld.

De klachten waren in 2022 als volgt verspreid over de locaties:

Afdeling SB	Aantal klachten 2022
Afdeling Communicatie	-
Afdeling Financiën	-
Afdeling Klantenservice	3
Locatie	Aantal klachten 2022
IKC Ambacht BSO	-

IKC De Ark	-
IKC Bavinck	-
BSO De Groene Hoek	-
IKC Van Kampen BSO	1
PSZ 't Klavertje	-
BSO Kruidenpad	-
IKC PWA	1
IKC De Regenboog	1
Visnet (medewerker)	-
Totaal	6

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

Kritiek op ruilbeleid en plaatsingsbeleid

Afdeling Klantenservice

Klacht: het niet kunnen afnemen halve dagdelen.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: Het is in Kindplanner niet mogelijk om per locatie de keuze voor halve dagopvang aan of uit te zetten. Er is dus nu voor gekozen om deze aan te zetten.

Als ouders het nu aanvragen op een locatie waar het niet mogelijk is, dan informeert de Afdeling Klantenservice de klant en gaat zij met de klant in gesprek om mee te denken over een alternatief.

Afdeling Klantenservice

Klacht: dag aanvragen flexibel contract niet mogelijk, maar wel tegen betaling.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: er is contact opgenomen met ouder en er is uitgelegd dat het ruilen van dagen vlak voor de ingang een service betreft, geen recht.

Afdeling Klantenservice

Klacht: oneens met omzetten contract na wijziging

Actie/oplossing/herstelmaatregel: er is contact opgenomen met ouder en gesproken over de voorwaarden.

IKC Van Kampen

Klacht: Geen doorstroom mogelijk van hele dagopvang naar buitenschoolse opvang (BSO).

Actie/oplossing/herstelmaatregel: iedereen vindt dit vervelend. De IKC-directeur doet er alles aan om meer kindplaatsen te organiseren.

Communicatie/handelen medewerker

IKC De Regenboog

Klacht: Ouder verbaast zich over de houding van de pedagogisch medewerkers.

Actie: Deze klacht was niet besproken met de teamleider en/of de IKC-directeur van de

locatie alvorens het bestuur werd ingelicht. De IKC-directeur en de teamleider hebben een gesprek gehad met het personeel en met de ouder en is op de locatie afgehandeld.

IKC PWA

Klacht: ouder geeft aan dat haar peuter wordt gepest.

Actie: de IKC-directeur is in gesprek gegaan met ouder. Ouder had geen contact gehad met de directie van de school. Uitgelegd is dat hoe kinderen van 2 en 3 jaar met elkaar omgaan te maken heeft met 'onderzoeken en ontwikkelen' én dat van pestgedrag geen sprake is. Wel dat onhandig sociaal gedrag tot vervelende momenten kan leiden en dat de PM-ers er zijn om de interacties te begeleiden.

Afgesproken is dat de medewerkers nog beter opletten en dat de peuter niet in de kleutergroep komt bij de twee door de ouder genoemde kinderen. Dat vindt moeder een hele geruststelling. Ook is afgesproken dat als er nu nog iets gebeurt, waarover moeder zich zorgen maakt, ze zich richt tot de IKC-directeur voordat het bestuur wordt ingeschakeld.

Verbeteringen

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

Snelheid afronden

De IKC-directeuren en/of teamleiders namen binnen 7 werkdagen contact op met de klachtindieners.

Conclusies

Het aantal klachten is dit jaar wederom afgenomen.

De oorzaak van de klachten zit vooral in gemiste, onzorgvuldige of onvolledige communicatie naar klanten en de verwachtingen van klanten of medewerkers m.b.t. kinderopvang en procedures.

Betreffende dossiers zijn gearchiveerd in een digitale klachtenmap.

Er zijn in 2022 geen klachten rondom de opvang rechtstreeks ingediend bij het Klachtenloket.