

Klachtenverslag 2023 | UN1EK Kinderopvang B.V.

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. 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, omdat de verantwoording over het gehele IKC officieel bij de IKC-directeur ligt.

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

In 2023 zijn er in totaal 9 klachten rondom de opvang binnengekomen via het *webformulier* of via de *mail*. Ook hebben de medewerkers een negatieve beleving gemeld. Daarmee is het KPI van maximaal 12 klachten ruimschoots behaald. Ten opzichte van 2022 (6 klachten) is het aantal klachten iets hoger. Eén klacht heeft betrekking op de tussenschoolse opvang. Daar is de Wet Kinderopvang niet op van toepassing. Het gaat dus officieel om **8 klachten** en **1 negatieve beleving** m.b.t. de houder UN1EK Kinderopvang B.V..

Omdat voor 2021 de klachten vooral betrekking hadden op Kindplanner en daarmee samenhangende foutieve facturen, kunnen we wellicht stellen dat de fouten in Kindplanner nu echt zijn hersteld.

Van de klachten m.b.t. opvang zijn bijna alle klachten effectief afgehandeld. Eén klacht ligt per 1 januari 2024 nog bij de Geschillencommissie (schikking).

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

Kritiek op communicatie ouderbijdrage

Afdeling Klantenservice

Klacht: Niet op de hoogte dat er geen recht is op toeslag wanneer één van de ouders niet werkzaam is. Ouder wil hiervoor een financiële compensatie.

Oorzaak: Niet goed begrepen door ouder. Niet goed in verdiept.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: Ondanks dat ouder zelf de verantwoording heeft om de recht op toeslagen te controleren, zijn ouder en UN1EK tot een akkoord gekomen.

Communicatie/handelen medewerker

IKC De Ark 0-4

Klacht: Ouder twijfelt aan het toezicht wanneer haar kind zand in de mond stopt.

Oorzaak: Jonge kinderen stoppen dingen graag in hun mond.

Actie: De teamleider opvang heeft een gesprek gevoerd met ouder en uitgelegd dat er wel degelijk toezicht is, maar dit kan gebeuren.

IKC De Schakel BSO

Klacht: Misverstand rondom vertrek dochter en toestemming zelfstandig naar huis te lopen.

Ouders/verzorgers willen graag in gesprek met teamleider.

Oorzaak: Misverstand.

Actie: Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de teamleider en de zelfstandigheidsformulieren zijn opnieuw ingevuld en afspraken zijn vastgelegd.

IKC De Schakel BSO

Klacht: Ouder was onbekend met verhuizing lokaal van de BSO in het pand en kinderen wachtten buiten met medewerker.

Oorzaak: Medewerker had geen code van het gebouw. Het verhuizen van de groepen gebeurde tegelijkertijd met de communicatie naar klanten hieromtrent.

Actie: De teamleider is in gesprek gegaan, heeft excuses aangeboden en afspraken gemaakt met ouder. De medewerker is nu in het bezit van een code.

IKC De Schakel (negatieve beleving)

Klacht: Ouder reageert met boosheid wanneer haar kind gebeten wordt door een andere peuter. Vervolgens geeft ouder aan dat de peuteropvang ook schuldig is aan een plekje op het hoofd en blauwe plekken op de billen (die de medewerkers niet zien).

Oorzaak: Reactie wanneer men ziet dat zijn/haar kind pijn is gedaan. Ouder beheerst de Nederlandse taal nog niet zo goed wat de communicatie belemmert.

Actie: De medewerkers zullen nog beter op de communicatie letten.

IKC Ichthus

Klacht: Uitblijven reactie IKC-Raad over stopzetten flexibele uren.

Oorzaak: Onbekend waarom de IKC-Raad niet reageerde. Dit wordt intern uitgezocht door lid van het bestuur. Het is de keuze van de locatie met toestemming van de IKC-Raad om in tijden van personeelstekorten de contracten te wijzigen.

Actie: De ouder ontkomt niet aan vaste dagen. De locatie stopt met flexibele contracten.

IKC De Kindertuin

Klacht: Kritiek op het stopzetten van de opvang van een kind met extra ondersteuningsbehoeften. (Deze klacht is rechtstreeks ingediend bij de Geschillencommissie, omdat het hier een schorsing betreft).

Oorzaak: Locatie niet op de hoogte dat zij kan doorverwijzen naar Geschillencommissie. Geen onwil, maar onmacht van medewerkers.

Acties: Gesprekken tussen het dagelijks bestuur en de Geschillencommissie, ouder en het wijkteam.

Gezag ouders

IKC De Ark BSO

Klacht: Ouder met gezag wil toegang tot ouderportaal Kindplanner (contract vader), ondanks dat kind geen opvang afneemt op dagen van die ouder. Bovendien wil de BSO telefonisch een overdracht doen en vindt er geen communicatie plaats via Kindplanner. Ouder heeft een klacht ingediend bij de Geschillencommissie.

Oorzaak: Ouder is bang informatie over het kind te missen. Vader heeft een opvangcontract afgenomen, moeder niet.

Actie: IKC-directeur heeft een gesprek gevoerd. Ouder is bovendien uitgenodigd voor een gesprek bij het bestuur. Ouder sloeg dit aanbod af. UN1EK heeft op papier gezet welke informatie vader ontvangt en ouder ontvangt diezelfde informatie. Deze klacht ligt bij de Geschillencommissie (per 1 januari 2024).

Tariefswijziging

Afd. Klantenservice

Klacht: Prijsverhoging druist in tegen algemene voorwaarden.

Oorzaak: Jaarlijkse prijsverhoging en oude algemene voorwaarden.

Actie: Er heeft bij alle klanten een herberekening plaatsgevonden en de voorwaarden zijn in 2024 aangepast.

Personeelstekort

IKC De Ark TSO (tussenschoolse opvang / géén onderdeel van UN1EK Kinderopvang B.V.)

Klacht: Medewerkers zijn ontevreden over medewerkers Aethon/tussenschoolse opvang

Oorzaak: Personeelstekort. Medewerkers voelen werkdruk door samenwerking met niet gekwalificeerde vrijwilligers tijdens de tussenschoolse opvang.

Actie: Er worden nog steeds collega's geworven.

Verbeteringen

De Afdeling Klantenservice heeft sinds 2020 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, teamleiders, managers van afdelingen en leden van het dagelijks bestuur namen ruim binnen de beloofde 10 werkdagen contact op met de klachtindieners.

Conclusies

Het aantal klachten is bijna gelijk aan vorig jaar. Er zijn in 2023 voor het eerst klachten rondom de opvang van UN1EK ingediend bij het Klachtenloket. Dit i.v.m. een schorsing en afspraken rondom een scheiding.

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

De afgehandelde klachten zijn mondeling (ook telefonisch) met betreffende melder kortgesloten en de meeste zijn naar tevredenheid afgehandeld. De klachten hebben niet geleid tot beleidsaanpassingen, maar wel tot kleine aanpassingen op de locatie of afdeling (goed vastleggen toestemmingen en de algemene voorwaarden).

Betreffende dossiers zijn gearchiveerd in een digitale klachtenmap. In het eerste kwartaal van 2024 wordt er van deze klachten ook een Klachtenverslag gemaakt per locatie. Dit verslag wordt uiterlijk **1 mei 2024** op de website van UN1EK gepubliceerd en aan de toezichthouders toegestuurd.