

**UN1EK KINDEROPVANG BV**

***Klachtenverslag  
2019***

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 Opvang**

### **Interne klachtenprocedure**

UN1EK heeft een interne klachtenprocedure, kent verbeterformulieren en houdt eens per drie 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](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 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**

In 2019 zijn er in totaal 39 klachten per mail binnengekomen m.b.t. opvang. Alle klachten waren per 1 januari 2019 afgehandeld. Onderstaand een overzicht van de klachten uit 2019.

### **Hele dagopvang en peuterspeelzalen**

Datum: 10-07-2019

Locatie: IKC De Ark

Klacht: Ruildag of extra dagdeel aanvragen niet mogelijk.

Oplossing: Medewerkers niet op de hoogte van nood van deze ouder. Aanvraag was nog 'on hold'. Medewerkers zullen ruilafspraken beter communiceren en eventueel zoeken voor mogelijkheden bij bijvoorbeeld *De Villa*.

Datum: 15-07-2019

Locatie: De Villa

Klacht: bezorgdheid rondom opvang kind.

Oplossing: Het CvB is in gesprek gegaan met ouders en ook met het team. Er is uitleg gegeven over hoe er gewerkt wordt. Het team heeft zaken opgepakt met de pedagogisch coach.

Datum: 31-07-2019

Locatie: IKC Ambacht

Klacht: Laat bericht afscheid medewerker.

Oplossing: Door late formatie was het niet mogelijk eerder te berichten over personeelswijziging. Manager heeft klant gesproken.

Datum: 14-08-2019

Locatie: IKC De Kindertuin

Klacht: Geluidsoverlast airco/warmtepomp IKC.

Oplossing: Een bouwkundig adviseur heeft gekeken naar mogelijke oorzaak, maar niets gevonden. Wellicht 'huisje' van Gemeente oorzaak geluid. Wijkbewoner is verwezen naar Gemeente en optie onafhankelijke meting door DCMR.

Datum: 05-09-2019

Locatie: IKC Ichthus

Klacht: Gebrekkige overdracht na voorval.

Oplossing: Er zijn afspraken gemaakt na voorval. Ook realiseert manager zich dat zij bij een volgend incident extra moet checken hoe ouders de situatie hebben ervaren.

Datum: 25-09-2019

Locatie: IKC Ambacht

Klacht: Kind lijkt onverzorgd bij ophalen.

Oplossing: Met medewerkers is afgesproken de kinderen "schoon" over te dragen.

Datum: 04-12-2019

Locatie: IKC PWA

Klacht: Geen extra kinderen tijdens Sinterklaasfeest IKC.

Oplossing: MT houdt vast aan beslissing veiligheid te bewaken en geen extra kinderen toe te staan. Op het plein mogen de kinderen wel deelnemen aan het feest. CvB staat achter dit besluit.

**Buitenschoolse opvang**

Datum: 05-06-2019

Locatie: IKC Ambacht

Klacht: Klacht m.b.t. medewerker.

Oplossing: Manager heeft klant gesproken en is in gesprek gegaan met medewerker.

Datum: 25-07-2019

Locatie: Vakantieopvang Holy

Klacht: Vasthouden planning tijdens hitte.

Oplossing: Manager heeft ouder gesproken. Medewerkers zijn door manager gewezen op protocol "extreem weer".

Datum: 14-08-2019

Locatie: IKC 't Spectrum

Klacht: Geen communicatie over clusteren vakantie-opvang

Oplossing: Zorgvuldig blijven met communicatie, ook naar klanten wiens kinderen onderwijs genieten bij andere organisatie en geen gebruik maken van SchoolPraatApp IKC.

Datum: 25-09-2019

Locatie: IKC Ambacht

Klacht: Geen communicatie over clusteren VSO/woensdagen.

Oplossing: Medewerkers nemen clusteren mee in intake. Informatie op website is geactualiseerd.

Datum: 21-10-2019

Locatie: Vakantie-opvang Holy

Klacht: Thema vakantie niet passend bij visie UN1EK.

Oplossing: Klant is opvang elders aangeboden.

Datum: 30-10-2019

Locatie: IKC 't Spectrum

Klacht: Onvrede clusteren tijdens vakantie elders in wijk.

Oplossing: Manager heeft ouder gesproken. Medewerkers verschillende locaties hebben overleg en een overdracht.

Datum: 20-11-2019

Locatie: IKC 't Spectrum

Klacht: Onvrede clusteren tijdens vakantie elders in wijk

Oplossing: Nieuwe manager heeft getracht meermaals contact op te nemen met ouder om in gesprek te gaan. Er is een afsluitende e-mail verstuurd.

## **Service bureau**

Datum: 17-01-2019

Afdeling: Klantenservice

Opmerking: Ruilen dagdelen VSO met NSO voorheen wél mogelijk.

Oplossing: Contact opgenomen met klant en verwezen naar huidige ruilbeleid. Ouderportaal bood nog steeds deze mogelijkheid. PMer keurt aanvragen nu goed of af. Klant mocht éénmalig ruilen.

Datum: 17-01-2019

Afdeling: Financiën

Klacht: Door foutieve machtiging is incasso gestorneerd.

Oplossing: Een onjuiste machtiging komt zeer zelden voor en is niet te voorkomen.

Datum: 17-01-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Foutieve facturen en lange doorlooptijd.

Oplossing: Er is opgeschaald met mankracht en een andere werkwijze middels structuur en sturing.

Datum: 17-01-2019 4x

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Collega's hebben individueel klachten gemaild om angst overplaatsing aan te geven.

Oplossing: Manager opvang beslist of een plaatsing doorgaat. Frequent contact manager opvang met planner Klantenservice.

Datum: 18-02-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Sinds januari op wachtlijst en nog geen plek.

Oplossing: Een nieuwe werkwijze opgestart tussen klantenservice medewerker en de locatiemanager. De wachtlijst wordt samen doorgenomen en acties daarop besproken.

Datum: 10-03-2019

Afdeling: P&O

Klacht: Teleurstelling in ondersteuning en advies vanuit P&O tijdens ziekteperiode.

Oplossing: Er heeft een gesprek plaatsgevonden. Medewerker heeft een contactpersoon toegewezen gekregen. Ervaring wordt meegenomen in de interne organisatie als een verbeter-actieplan.

Datum: 18-03-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Betalingsherinnering ontvangen van foutieve facturen uit 2018

Oplossing: Wekelijkse nufacturatie en foutmeldingen worden nagelopen, zodat het sneller opvalt dat er iets mis is.

Datum: 10-04-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Fout in dataexport waardoor herinneringen naar oud mailadres werden verstuurd.

Oplossing: Klant hoeft alleen openstaande bedrag te betalen. *Kindplanner* speurt fout op.

Datum: 01-05-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Foutieve facturen door foutieve verwerking.

Oplossing: Blijven informeren van medewerkers die met het systeem werken.

Datum: 06-05-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Afhandeling aanpassing contract en correctiefactuur.

Oplossing: Facturatie is uiteengezet en teruggekoppeld aan klant.

Datum: 09-05-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Communicatie Afdeling Klantenservice

Oplossing: Portaal moet gebruiksvriendelijker worden. Leercurve bij medewerkers. Contact opgenomen met ouder.

Datum: 01-07-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: In rekening gebrachte afwezige dagdelen (afwezigheid door ziekte). Medewerker locatie gaf foutieve informatie.

Oplossing: Medewerker en manager locatie goed geïnformeerd over afspraken rond afmelden. Ouder gecompenseerd.

Datum: 03-07-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Onjuiste nota's en communicatie via Ouderportaal.

Oplossing: Besproken met medewerkers dat er moet worden doorgevraagd indien verzoeken onduidelijk zijn.

Datum: 17-07-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Jaaroverzicht 2018 klopt niet, omdat klant als OBD-klant was aangemerkt.

Oplossing: Het proces is in 2018 al aangepast door standaard de ouder op KOT te zetten en achteraf pas te bepalen of er OBD van toepassing is. Hierdoor voorkomt de afdeling verkeerde categorisering.

Datum: 22-07-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Communicatie over aanpassen contract.

Oplossing: Om scherp te blijven en de werkdruk te verlagen is er een extra medewerker aangenomen.

Datum: 05-09-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Fout in doorvoeren uren bij één locatie.

Oplossing: Alle klanten hebben credits ontvangen.



Datum: 25-09-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: plaatsing vier dagdelen is niet rond.

Oplossing: Stichting Aanzet stuurt voucher naar plaatsing-mailadres met duidelijk instructie of bij de aanvraag de verklaring mee uploaden. Er is extra mankracht aangenomen.

Datum: 26-09-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: *Kindplanner* en naheffing.

Oplossing: Naheffing was gebaseerd op gewijzigde schooluren. Geen oplossing nodig.

Datum: 04-11-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Communicatie duurt lang.

Oplossing: Meer mankracht om e-mails te verwerken.

Datum: 18-11-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Communicatie duurt lang.

Oplossing: Meer mankracht om e-mails te verwerken.

Datum: 18-11-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Ruilen dagdelen niet mogelijk

Oplossing: Ruilregels staan al beschreven op website. Niet aangepast. Locatie moet studiedagen op tijd communiceren. Op 2 december zijn managers opgeroepen studiedagen voor 2020 te communiceren en vast te leggen.

Datum: 04-12-2019

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Ouderportaal gebruiksonvriendelijk en slechte bereikbaarheid Klantenservice.

Oplossing: OuderApp.

Samenvattend kunnen de oorzaken van de klachten worden gezocht in (mis)communicatie over bijvoorbeeld de voorwaarden van ruilen en plaatsen, handelen van medewerkers, verwachtingen rondom *Kindplanner*, de problemen rondom de implementatie van *Kindplanner* en de beleving van klanten.

De meeste klachten zijn opgelost door de afdeling of de locatie zelf.

Indien de oorzaak lag in het handelen van medewerkers heeft er een gesprek plaats gevonden met de desbetreffende medewerker.

Bij (mis)communicatie is er contact opgenomen met de betreffende klanten om de misvatting recht te zetten en zijn er stappen ondernomen om de communicatie in de toekomst te verbeteren (bijvoorbeeld de OuderApp). De Klantenservice wil in de toekomst ouders een update kunnen geven over de status van hun aanvraag.

Bij de Afdeling Klantenservice hebben personele wisselingen plaatsgevonden. Ook is het contact met de locaties intensiever. Op deze manier hopen we het proces foutloos en soepel te laten verlopen.

Vier respondenten gaven aan niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klachten. Zij gaven aan nog niet voldoende inhoudelijk geïnformeerd te zijn. Een aantal hebben direct al aangegeven zich serieus genomen te voelen.

In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal klachten toegenomen. Dit lijkt nog steeds te maken te hebben met de problemen rondom de invoering van *Kindplanner*.

#### **Externe klachten (Geschillencommissie)**

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