

UN1EK KINDEROPVANG BV

***Klachtenverslag
2020***

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 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.

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.

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 2020 zijn er in totaal **18 klachten** m.b.t. opvang per mail of via het klachtenformulier op de website binnengekomen.

Tabel 1 maakt zichtbaar hoe de klachten rondom opvang in 2020 verspreid waren over afdelingen en locaties.

Afdeling SB	Aantal klachten
Afdeling Communicatie	1
Afdeling Klantenservice	8
Financiën	1
Locatie	Aantal Klachten
IKC Ambacht (BSO)	2
IKC De Ark (BSO)	1
BSO De Groene Hoek	1
BSO Kruidenpad	2
IKC PWA	1
IKC De Regenboog (BSO)	1

Tabel 1: Aantal klachten per locatie in 2020

Alle klachten waren per 1 januari 2021 afgehandeld. Onderstaand een overzicht van de klachten uit 2020.

Hele dagopvang en peuterspeelzalen

Datum: 31-8-2020

Locatie: IKC PWA

Klacht: De klant is het oneens met de verschillende openingstijden van de hele dagopvang en buitenschoolse opvang binnen hetzelfde IKC.

Oplossing: De teamleider opvang heeft aangegeven dit mee te nemen in de werkgroep wanneer de tarieven worden besproken. Het is meegenomen in een vergadering van de themagroep Klantenservice en daar is aangegeven dat het geen optie is om de hele dagopvang tot 18.30 uur open te houden. De teamleider opvang heeft dit teruggekoppeld aan de klant.

Buitenschoolse opvang

Datum: 10-2-2020

Locatie: IKC Ambacht

Klacht: De klant was niet op de hoogte van het feit dat de opvang op meerdere locaties plaatsvindt ook al staat dit vermeld op website.

Oplossing: Om het aantrekkelijker te maken voor ouders om de website van UN1EK te bekijken en actuele informatie te lezen is er een nieuwe website gelanceerd welke er aantrekkelijker en overzichtelijker uitziet.

Datum: 20-2-2020

Locatie: IKC Ambacht

Klacht: De klant vindt het vervelend dat de locatie niet al om 6.55 uur de deuren opent voor wachtende ouders en kinderen. De BSO houdt vast aan de openingstijd van 7.00 uur, terwijl de kinderen de jassen etc. nog moeten ophangen en niet direct de groep betreden.

Oplossing: De teamleider opvang heeft contact opgenomen met de klant en aangegeven dat men echt pas om 7 uur in de ochtend de deuren opent.

Datum: 5-8-2020

Locatie: IKC De Regenboog

Klacht: De klant wordt niet geïnformeerd over wijzigingen in het programma.

Oplossing: De medewerkers bleken over het nummer van een grootouder te beschikken. De verkeerde persoon kreeg de informatie vanuit de locatie. Het nummer is gecorrigeerd.

Medewerkers zijn door de manager geattendeerd op het frequent controleren van gegevens inclusief de telefoonnummers in de communicatie-app.

Datum: 26-8-2020

Locatie: IKC De Ark

Klacht: De klant geeft aan dat de locatie niet reageert op de chatfunctie van Kindplanner of WhatsApp-berichten.

Oplossing: De telefoonnummers van groepen zijn herverdeeld na de overgang op de OneApp. De klanten beschikten dus over een onjuist nummer. Collega's zijn nu gevraagd aanvragen door te sturen naar de juiste groep. De correcte telefoonnummers zijn vervolgens gecommuniceerd aan ouders/verzorgers.

Datum: 23-9-2020

Locatie: De Groene Hoek

Klacht: De klant is ontevreden over het activiteitenprogramma van de buitenschoolse opvang. Medewerker belde bovendien oudere broer in een situatie.

Oplossing: Bij de teamleider opvang is benadrukt dat de pedagogisch coach kan helpen bij het activiteitenprogramma. De locatie is aan de slag gegaan met het organiseren van activiteiten. De manager van de locatie heeft contact opgenomen met ouder om de klacht te bespreken.

Ouder gaf in de feedback aan dat zij ziet op de foto's van de noodopvang dat er inderdaad leuke activiteiten worden georganiseerd.

Datum: 21-10-2020

Locatie: Vakantie-opvang Holy (BSO Kruidenpad)

Klacht: De vakantieplanning is niet concreet genoeg gecommuniceerd naar deze klant met als gevolg overbelasting kind.

Oplossing: Met de klant is afgesproken om het programma vooraf aan de vakantie goed door te nemen en steeds met de pedagogisch medewerkers af te spreken wat wel en niet haalbaar is voor het desbetreffende kind. De planning werd altijd al gepubliceerd op de website, maar dat is in deze situatie onvoldoende.

Datum: 18-11-2020

Locatie: BSO Kruidenpad

Klacht: Een 'extern' kind' speelde buiten op het plein van de noodopvang en mocht van de

pedagogisch medewerkers i.v.m. het risico op Corona geen gebruik maken van het toilet van de locatie.

Oplossing: De teamleider opvang is in gesprek gegaan met de medewerkers om uit te leggen dat dit een uitzonderingssituatie had moeten zijn.

Service bureau

Datum: 12-2-2020

Afdeling: Financiën

Klacht: De klant is het oneens met het in rekening brengen van feestdagen wanneer deze niet 'ruilbaar' zijn.

Oplossing: De Afdeling Klantenservice opperde naar aanleiding van deze klacht omtrent het niet kunnen ruilen van feestdagen, dat klanten met een 49 of 52 wekenpakket 4,5 uur gecrediteerd zouden moeten krijgen. De manager van de afdeling heeft dit bij de Afdeling Financiën neergelegd voor de tariefbesprekingen in het najaar van 2020.

Datum: 17-2-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: De klant heeft het gevoel onduidelijke informatie te hebben ontvangen ("dagdelen mogen geruild worden"), omdat zij haar blokken niet kan ruilen met hetzelfde aantal uren op een langere opvangmiddag. De Afdeling Klantenservice bleek de vraag van ouder niet goed te hebben begrepen.

Oplossing: De coördinator van de Afdeling Klantenservice heeft in een teamsessie met de collega's afgesproken altijd door te vragen op de contractwensen van klanten, zodat goed duidelijk is wat men nu verwacht en of deze wensen inderdaad uitvoerbaar zijn.

Datum: 2-3-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: De klant geeft aan dat er in 2018 steeds fouten gemaakt werden en wilde hier compensatie voor ontvangen,

Oplossing: Om dit soort fouten te voorkomen hebben de medewerkers wekelijks overleg met de teamleider opvang van de locatie. Dit soort zaken komen in 2020 dus minder voor en zouden sneller opvallen. Alles was al hersteld en gecompenseerd voor deze klant.

Datum: 1-7-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: De plaatsing volgend schooljaar was vergeven, omdat de klant had aangegeven dat haar kind sporadisch van de dagen gebruik zou maken i.v.m. externe onderzoeken. Ouder maakt zich zorgen over de opvang.

Oplossing: Alles is recht gezet. Nog voor de bevestiging van deze klacht. De dagen zijn vastgelegd.

Datum: 23-7-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: Plaatsingsingang van VVE-dagen is onjuist volgens deze klant.

Oplossing: Er is contact opgenomen met deze klant en er is tekst en uitleg gegeven. De plaatsing is georganiseerd.

Datum: 26-8-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: De klant wilde dat de uren explicieter uiteengezet zouden worden en de opvang op een bepaalde dag nog steeds doorgang zou vinden. Ook wilde deze ouder statusupdates en een betere communicatie indien iets nog niet geheel duidelijk was.

Oplossing: Er zijn excuses gemaakt. Er is een extra medewerker ingezet om de opvangdag mogelijk te maken en de klant heeft een uiteenzetting ontvangen van de afgenomen uren.

Datum: 30-9-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: De klant probeert al twee maanden teveel betaalde bedragen uit 2019 te krijgen.

Oplossing: Er is contact opgenomen met deze klant en de bedragen zijn teruggestort.

Datum: 7-12-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: De klant wachtte twee weken op een reactie van de Afdeling Klantenservice m.b.t. de facturaties en stuurde een herinnering.

Oplossing: De coördinator gaf aan ouder niet te hebben kunnen bereiken.

Datum: 7-12-2020

Afdeling: Klantenservice

Klacht: De klant geeft met concrete punten aan dat de vakantiedagentelling klantvriendelijk werkt.

Oplossing: De Afdeling Klantenservice kijkt hoe dit soort klachten tot verbeteringen kunnen leiden bij *Kindplanner*.

Datum: 10-12-2020

Afdeling: Communicatie

Klacht: De klanten zijn gevraagd om in de kerstvakantie minder gebruik te maken van de opvang om de pedagogisch medewerkers te ontzien. UN1EK promootte ondertussen wel de incidentele opvang voor diezelfde periode.

Oplossing: Het vakantieprogramma wordt op een standaard wijze gepromoot. Omdat het vakantieprogramma nog wel zichtbaar moet zijn, is de boodschap vervolgens aangepast.

Om het aantrekkelijker te maken voor ouders om de website van UN1EK te bekijken en actuele informatie te lezen (zoals nieuws, tips voor het gebruik van *Kindplanner* en informatie over openingstijden en locaties) is er een nieuwe website gelanceerd welke er aantrekkelijker en overzichtelijker uitziet.

Overigens was er in de kerstvakantie van 2020-2021 alleen sprake van noodopvang.

Verbeteringen

De Afdeling Klantenservice heeft in 2020 stappen ondernomen ter verbetering van de werking van het ouderportaal en het bieden van service.

In 2020 heeft er een medewerker van *Kindplanner* de medewerkers van de Afdeling Klantenservice een aantal dagen bijgestaan. Daarnaast zijn er een aantal nieuwe medewerkers aangenomen.

De medewerkers zijn vanaf 2021 letterlijk bereikbaar voor de klanten en de locaties. De medewerkers zijn gebonden aan een aantal locaties en zullen vanaf 1 januari 2021 hun werkzaamheden ook op desbetreffende locaties uitvoeren.

Samenvattend kunnen de oorzaken van de klachten vooral worden gezocht in onzorgvuldige of onvolledige communicatie naar klanten en de verwachtingen van klanten m.b.t. procedures.

De afgehandelde klachten zijn mondeling (vooral telefonisch) met betreffende melder kortgesloten en de meeste zijn naar tevredenheid afgehandeld. De klachten hebben niet geleid tot beleidsaanpassingen, maar wel tot de vernieuwing van de locatie-webpagina's en een mogelijk voorstel tot het aanpassen van het beleid rondom feestdagen.

De klachten zijn door de teamleider van de locatie of de manager van de afdeling opgelost.

In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal klachten afgenomen. In voorgaande jaren waren er veel klachten rondom *Kindplanner*.

Externe klachten (Geschillencommissie)

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