

**UN1EK KINDEROPVANG BV**

*Klachtenverslag*  
*2018*

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 2018 zijn er in totaal 35 schriftelijke klachten en 1 aanmerking binnengekomen m.b.t. opvang. Bijna alle klachten waren per 1 januari 2019 effectief afgehandeld. De klachten van eind december zijn in januari afgehandeld. Er loopt nog een klacht (m.b.t. een arbeidsconflict) uit 2016.

Onderstaand een overzicht van de klachten, de aard, de oordelen en de aanbevelingen over 2018.

### Hele dagopvang

Datum: 30-5-2018

Locatie: De Villa

Klacht: Onderbezetting

Oplossing: Omdat het hier om een periode ging waarin medewerkers nog verlof op 'moesten' nemen heeft de manager in een teamoverleg afgesproken dat medewerkers minder verlof mee mogen nemen naar een volgend jaar en minder vaak tegelijk verlof mogen opnemen. Deze afspraken heeft de manager met ouder besproken.

Datum: 19-3-2018

Locatie: IKC het Balkon

Klacht: Wisselingen personeel en beeld onderbezetting

Oplossing: medewerkers hebben een memo ontvangen van de manager en *communicatie* is geagendeerd op de agenda. De bezetting was in orde. De manager heeft contact opgenomen met ouder.

### Buitenschoolse opvang

Datum: 31-12-2018

Locatie: Het Balkon

Klacht: Kinderen stroomden met vriendengroepje door naar groep met oudere kinderen zonder ouders hierin te betrekken. Er werd in de oudere groep te weinig rekening gehouden met de ontwikkeling van déze kinderen.

Oplossing: Medewerker BSO is in gesprek gegaan met ouders en nemen voortaan ouders/verzorgers mee in beslissing.

Datum: 25-10-2018

Locatie: BSO Polderpoort

Klacht: Nieuwe fiets beschadigd door spellen tijdens uitstapje.

Oplossing: De schade aan de fiets wordt gerepareerd. Medewerkers aangesproken en gewezen op doel van activiteiten.

Datum: 5-9-2018

Locatie: IKC Ambacht BSO

Klacht: Tijdens het buitenspelen vond er een incident plaats tussen de kinderen.

Oplossing: Het toezicht is aangescherpt. Het College van Bestuur is in gesprek gegaan met ouder. Medewerkers hebben in een vergadering afgesproken het toezicht aan te scherpen en spelletjes die geassocieerd worden met geweld te verbieden.

### Service bureau

Datum: 20-12-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: trage verwerking administratie

Oplossing: Manager afdeling Klantenservice heeft klant gesproken. Afdeling herkent zich in signaal. Nieuwe manager probeert situatie te verbeteren. Uitgelegd dat er voorlopig geen verbetering komt in doorlooptijd tussen de 10 en 15 dagen

Datum: 18-12-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: Niet mogelijk om VSO met NSO te ruilen.

Oplossing: Manager afdeling Klantenservice heeft klant gesproken. Standpunt rondom ruilen UN1EK is ongewijzigd.

Datum: 4-12-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: slechte bereikbaarheid en stopzetten contract

Oplossing: Manager afdeling Klantenservice heeft klant gesproken. *Kindplanner* heeft door een fout het contract beëindigd. De afdeling heeft nu een callcenter met een wachtrij en voicemail.

Datum: 7-11-2018

Locatie: Afd. School XL

Klacht: Parkeergedrag chauffeur busje bij Groene Draad

Oplossing: de manager van Afd. School XL heeft contact opgenomen met de melder. De chauffeur heeft beloofd voortaan te parkeren in de daarvoor bestemde parkeerplekken.

Datum: 31-10-2018

Locatie: Klantenservice

Aanmerking: Medewerker PSZ Ambacht geeft aan dat ouders niet altijd een bevestiging krijgen van een digitale inschrijving.

Oplossing: Manager Klantenservice geeft aan dat dit de afdeling ook was opgevallen. Er wordt gekeken hoe hier invulling aan te geven. De afdeling wenst ook de klant af en toe een update te kunnen geven m.b.t. de status van de aanvraag.

Datum: 23-10-2018

Locatie: Klantenservice

Klacht: kind niet zichtbaar op presentielijst

Oplossing: Het contract en de planning waren niet identiek in plansysteem (onjuiste koppeling) Coördinator van de afdeling heeft contact met ouder opgenomen en systeem gecorrigeerd. Er is contact opgenomen met *Kindplanner* om oorzaak te vinden.

Datum: 23-10-2018

Locatie: Klantenservice

Klacht: Fout in contract, geen toegang meer tot ouderportaal en gebrekkige communicatie.

Oplossing: De manager van de afdeling heeft contact opgenomen met ouder en heeft het contract aangepast (flexibele contract) en na een week een telefonische update gegeven aan de klant.

Datum: 26-9-2018

Locatie: Klantenservice

Klacht: Vraag ouder om contract en uren niet snel gehonoreerd, omdat plaatsingsmedewerker een training volgde en verlof had.

Oplossing: Manager afdeling heeft contact gehad met ouder en medewerker. De samenloop van omstandigheden was niet te voorkomen. Manager geeft aan dat de bereikbaarheid van het SB wellicht wederom onder de loep genomen moet worden.

Datum: 5-9-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: Plaatsing niet snel te regelen.

Oplossing: medewerker heeft contact opgenomen met ouder. Plaatsing had medewerker al geregeld.

Datum: 6-9-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: Herinnering foutieve factuur door update, korte bereikbaarheid en na invoering continuooster school geen plek bij BSO.

Oplossing: Planningen en facturen zijn doorgenomen, er is contact opgenomen met de klant en gekeken of alle plaatsingen gerealiseerd zijn, omdat de schooldirecteur dit had toegezegd.

Datum: 5-9-2018

Locatie: Afd. School XL

Klacht: Parkeergedrag chauffeurs busjes rondom locatie PWA levert gevaarlijke situaties op.

Oplossing: de manager van Afd. School XL heeft contact opgenomen met de melder en gesprekken gevoerd met de chauffeurs waarin is afgesproken dat er alleen geparkeerd wordt op parkeerplaatsen en dus niet op de straat, op de stoep of in het gras. Er wordt geprobeerd om aan zijkant school te parkeren waardoor er eventueel een stukje gelopen moet worden. Men was het eens dat de veiligheid van alle kinderen voorop moet staan.

Datum: 3-9-2018

Locatie: Afd. Financiën

Klacht: Automatisch incasso zonder KOT-aftrek. Ouder kon door late bekendheid LRK-nummer van nieuwe locatie pas laat de toeslag aanvragen. Ouder wilde alleen eigen bijdrage overmaken.

Oplossing: Medewerker financiële afdeling heeft contact opgenomen met ouder en gevraagd het bedrag te storneren en alleen de eigen bijdrage over te maken. Managers kinderopvang worden gevraagd bij de opening van een nieuwe locatie ruimschoots rekening te houden met het aanvraagtermijn van de registratie in het Landelijk Register Kinderopvang.

Datum: 24-7-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: slechte financiële verwerking sinds introductie van *Kindplanner* in januari.

Oplossing: Klant is gewezen op mogelijkheid een proefberekening van de opvangkosten te maken op de [website](#). Verder is het contract omgezet en is er een betalingsregeling getroffen. Begin 2019 is er telefonisch contact opgenomen met ouder om te kijken of de verwerking nu naar wens verloopt. Klant heeft een bos bloemen ontvangen.

Datum: 16-7-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: Bevestiging plaatsing vakantieopvang blijft uit.

Oplossing: de aanvraag is goedgekeurd en dit is per mail aan ouder gecommuniceerd.

Datum: 16-7-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: Vakantieopvangplanning staat niet goed in ouderportaal en slechte bereikbaarheid afdeling.

Oplossing: Programmatuur *Kindplanner* aangepast, waardoor vakantieweken goed uitgerekend worden. Met ouder is contact opgenomen.

Datum: 4-7-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: Aanpassingen opvangcontracten

Oplossing: Ouder is per mail uitgelegd hoe de contracten gedownload kunnen worden. Deze stonden in het Ouderportaal.

Datum: 2-7-2018

Locatie: Afd. Financiën

Klacht: Klant heeft een aanmaning ontvangen van een betaalde factuur.

Oplossing: Klant is uitgenodigd op het hoofdkantoor en er is uitleg gegeven, omdat er een verkeerd factuurnummer was gebruikt. De afdeling heeft beloofd scherper toe te zien op de afboekingen.

Datum: 28-6-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: geen reactie op plaatsing IKC Ambacht BSO voor na zomervakantie.

Oplossing: Ouder heeft contact gehad met de Klantenservice en is gerustgesteld m.b.t. de plaatsing. In de week van 2 juli is haar een overeenkomst aangeboden en kind is direct na zomervakantie geplaatst. De klantenservice wenst ook de klant af en toe een update te kunnen geven m.b.t. de status van de aanvraag en wil hier een oplossing voor vinden.

Datum: 22-5-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: plaatsing peuterspeelzaal IKC Kethel te vroeg. Ouder bang dat plaats wordt weggegeven.

Oplossing: Medewerker van afdeling heeft contact opgenomen met ouder. Peuter wordt op later moment geplaatst.

Datum: 26-4-2018



Locatie: Afd. Klantenservice  
Klacht: onbegrip voor factuur studiedag  
Oplossing: afspraken rondom ruilen staan benoemd in een flyer en op de [website](#).  
Ouder heeft een mail ontvangen van de manager Afd. Klantenservice met antwoorden op vragen.

Datum: 9-4-2018  
Locatie: Afd. Klantenservice  
Klacht: het niet kunnen uitruilen van uren.  
Oplossing: De manager van de afdeling heeft ouder een mail gestuurd en gewezen op de voorwaarden. Afspraken rondom ruilen staan benoemd in een flyer en op de [website](#).

Datum: 9-4-2018  
Locatie: Afd. Klantenservice  
Klacht: klant laat op hoogte gebracht van studiedag school. Hierdoor aangewezen op extra opvang. Klant wil uren uitruilen.  
Oplossing: Afspraken rondom ruilen staan nu benoemd in een flyer en op de [website](#).  
De studiedag werd al aangekondigd in de schoolgids.

Datum: 9-4-2018  
Locatie: Afd. Klantenservice  
Klacht: Slechte bereikbaarheid en service.  
Oplossing: Ouder per mail en telefonisch gesproken door manager. Facturen aangepast.

Datum: 9-4-2018  
Locatie: Afd. Klantenservice  
Klacht: negatieve ervaringen met het ouderportaal  
Oplossing: plannings zijn opnieuw in systeem gezet. Manager heeft contact gezocht met ouder. *Kindplanner* heeft programmatuur vakanties aangepast.

Datum: 9-4-2018  
Locatie: Afd. Klantenservice  
Klacht: ouder wil dat contracten en bijbehorende facturen juist in ouderportaal staan.  
Oplossing: Er is door een medewerker van de afdeling telefonisch contact opgenomen met ouder. De contracten zijn aangepast.

Datum: 29-3-2018  
Locatie: Afd. Klantenservice  
Klacht: het is niet mogelijk een feestdag met een studiedag te ruilen.  
Oplossing: Er is door de manager van de afdeling telefonisch contact opgenomen met ouder. In dit gesprek zijn de ruilvoorwaarden besproken.

Datum: 28-2-2018  
Locatie: Afd. P&O  
Klacht: rijgedrag manager kinderopvang in nabijheid IKC (in vrije tijd)  
Oplossing: er is een gesprek geweest met ouder, de medewerker en de locatiedirecteur

waarin de medewerker geweest is op zijn voorbeeldfunctie jegens andere medewerkers en ouders en het gevaar voor de veiligheid rondom het IKC-gebouw.

Datum: 13-2-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: het lukt ouder niet een dag te ruilen

Oplossing: sinds een update is het wél mogelijk een vakantiedag met een feestdag te ruilen. Managers hebben een e-mail over ontvangen van de manager Afd. Klantenservice. Ouder heeft een creditnota ontvangen.

Datum: 13-2-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: onterecht factuur ontvangen en onterechte automatische incasso

Oplossing: klanten moeten in het nieuwe systeem zélf de gegevens invoeren, dus daarmee wordt eenzelfde situatie voorkomen. Creditfactuur verstuurd, automatische incasso ingetrokken en planningen aangepast. Medewerkers gewezen op te letten bij het invoeren van gegevens.

Datum: 31-1-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: contract moeder valt sinds overgang naar nieuw systeem onder vader.

Oplossing: klanten moeten in het nieuwe systeem zélf de gegevens invoeren, dus daarmee wordt eenzelfde situatie voorkomen. Bedrag teruggestort en automatische incasso ingetrokken.

Datum: 18-1-2018

Locatie: Afd. Klantenservice

Klacht: Ouder geeft aan zich zorgen te maken over gang van zaken bij de Klantenservice.

Oplossing: In de toekomst moet het systeem iets opleveren voor het primaire proces en de aanmeldprocedure. De Klantenservice werkt met man en macht om achterstanden weg te werken. De afdeling heeft contact opgenomen met de locatiemanager en met ouder. De klant is inmiddels ook een plek aangeboden.

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.

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 ouders om de misvatting recht te zetten en zijn er stappen ondernomen om de communicatie in de toekomst te verbeteren (bijvoorbeeld met de flyer rondom ruilen). De Klantenservice wil in de toekomst ouders een update kunnen geven over de status van hun aanvraag.

94% van de klanten die een klacht indienden is tevreden over de afhandeling van de klachten. Een aantal hebben direct aangegeven zich serieus genomen te voelen. Eén

ouder geeft aan absoluut niet tevreden te zijn en heeft het gevoel niet begrepen te worden.

In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal klachten toegenomen. Dit lijkt 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 t.z.t. de certificaten.