



Openbaar jaarverslag klachten 2021

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
1 Interne klachtenregeling	4
2 Externe klachtenregeling	5
3 Klachten 2021	6

Bijlagen

I Formulier F18: Klachtenformulier

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2021 van Kinderwoud, waarin zowel de interne als de externe klachten worden behandeld.

Kinderwoud vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Kinderwoud streeft er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen. Ouders die niet tevreden zijn over de wijze waarop de opvang verzorgd wordt of die niet tevreden zijn over de organisatie kunnen hun klacht kenbaar maken middels een klachtenformulier (formulier F18 Kinderwoud, bijlage I of via het formulier op onze website) of anderszins schriftelijk indienen.

Het is voor ons als organisatie van belang om actie te ondernemen als de opvang of dienstverlening tekort schiet. Kinderwoud neemt alle klachten serieus. Vaak kan er iets aan een situatie gedaan worden of kan er gekeken worden op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden. Mede door het kenbaar maken van een klacht of het stellen van een kritische vraag is Kinderwoud in staat de kwaliteit van haar opvang en dienstverlening te borgen en te verbeteren.

Kinderwoud maakt onderscheid in klachten van ouders en klachten van de oudercommissies. De klachtenregeling van Kinderwoud wordt middels de nieuwsbrief, de website en het intake-gesprek onder de aandacht gebracht van de ouders. De oudercommissies zijn middels een brief op de hoogte gebracht. Ouders en oudercommissies kunnen hun klachten bij de locaties dan wel bij de klachtencoördinator kenbaar maken. Ook kunnen ouders en oudercommissies hun klacht rechtstreeks neerleggen bij de Geschillencommissie.

Ontvangen klachten

Alle ontvangen klachten/kritische vragen gedurende 2021 zijn inzichtelijk gemaakt in dit verslag. Tevens zijn de uitgezette acties daar waar van toepassing vermeld.

*Vanessa Weewer
directeur/bestuurder Kinderwoud*

1

INTERNE KLACHTENREGELING 2021

Aanspreken direct verantwoordelijken

Wanneer een klant/oudercommissie een probleem heeft met, of ontevreden is over de opvang en/of dienstverlening, kan de klant in de meeste gevallen eerst de direct betrokkene(n) daarop aanspreken. Dikwijls is sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker de klant naar tevredenheid uitleg geven. Een gesprek kan vaak voldoende uitkomst bieden.

Voorlichting, advies en verwijzing

Wanneer onverhoopt met een gesprek het probleem niet kan worden opgelost en een klant/oudercommissie overweegt een klacht in te dienen, kan hij zich wenden tot de clustermanager. Deze verwijst indien nodig door naar de directie of de klachtencoördinator. Indien nodig kan de klant zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Indienen van een klacht

Wanneer een klant er geen vertrouwen (meer) in heeft dat het aanspreken van de direct betrokkene(n) tot een bevredigende oplossing zal leiden, kan de klant een klachtenformulier (zie formulier F18 in de bijlage of het formulier op onze website) invullen en opsturen naar de klachtencoördinator op het Facilitair Bureau. Een klant mag hierover ook een mail sturen.

Wanneer de klant van mening is dat een uitspraak door een externe commissie gewenst is, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Registratie

Kinderwoud verplicht zich tot het bijhouden van een registratie van door klanten voorgelegde klachten volgens een door de klachtencommissie vastgesteld te hanteren systeem.

Probleemoplossing

1. De klachtenfunctionaris bevestigt binnen 14 dagen nadat de klacht bij de organisatie is binnengekomen, schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager.
2. De klachtenfunctionaris zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en informeert de desbetreffende clustermanager en de directie.
3. Kinderwoud zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

2 EXTERNE KLACHTENREGELING

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. Deze commissies fungeren als een onafhankelijk orgaan, waarin geen mensen zitten die belang hebben bij enige uitkomst van de klachtenbehandeling. De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van ouders en oudercommissies.

Klachtenloket Kinderopvang of Geschillencommissie Kinderopvang
Kinderwoud heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is een onafhankelijk, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Ouders van Kinderwoud kunnen zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar de klacht van de ouder en kunnen advies geven over welke stappen het beste gezet kunnen worden. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van de Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Wanneer het geschil tussen ouder en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie doet bindende uitspraken.

De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

3

KLACHTEN 2021

Kinderwoud vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Kinderwoud streeft er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen. In 2021 zijn er 17 klachten/kritische vragen ontvangen.

Alle klachten zijn in goede orde en naar tevredenheid van de klanten opgelost en indien van toepassing zijn er maatregelen genomen om te voorkomen dat een zelfde situatie zich weer zou kunnen voordoen.

In 2021 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen. Ook is in 2021 door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn door ouders van Kinderwoud geen klachten ingediend.

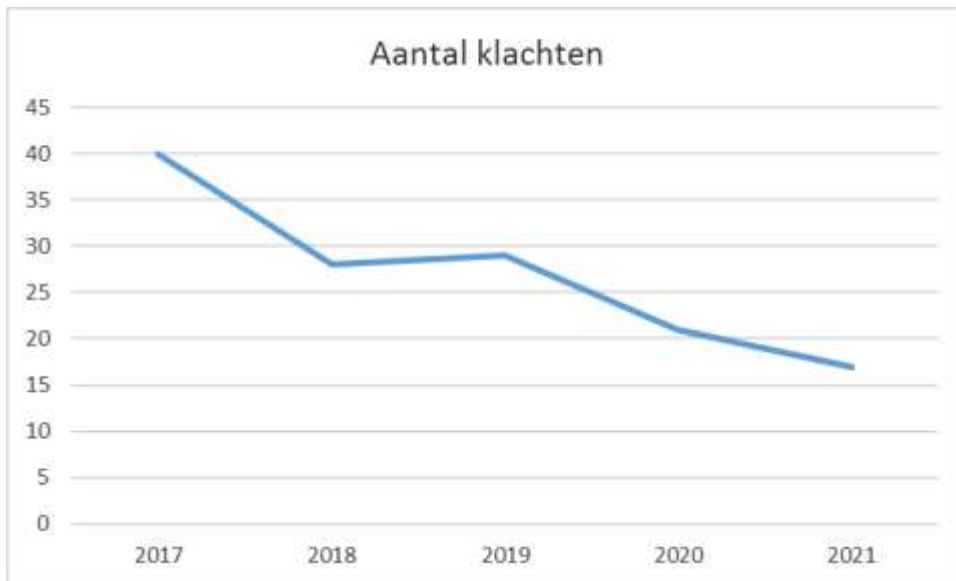
Op de volgende pagina's vermelden wij in een overzicht de aard van de behandelde klachten/kritische vragen met de getroffen maatregel. Hierbij is gebruik gemaakt van de onderwerpen-indeling van het klachtenloket kinderopvang van de Geschillencommissie.

Overzicht klachten/kritische vragen 2021

Opvang-soort	Locatie	Plaats	Datum	Onderwerp	Aard van de klacht/getroffen maatregel
POV	Berneroeffke	Sneek	12-1-2021	Verzorging	Op foto's in het ouderportaal liggen vleeswaren met andere soorten beleg op tafel. Medewerkers zorgen ervoor dat kinderen die geen vlees mogen eten, dat niet krijgen.
POV	Windbreker	Sneek	12-2-2021	Communicatie	Een actie waarbij een medewerker op verzoek van de oudercommissie een bericht over een doneeractie had gedeeld dat niets met de opvang had te maken, is niet gebruikelijk en zal niet weer gebeuren.
KDV/BSO	De Barte	De Knipe	diverse	Personeel	Keuze om medewerkers te vervangen werd niet begrepen, maar is besproken en toegelicht.
BSO	Jubbega	Jubbega	11-5-2021	Personeel	Ouder heeft zorg over het inzetten van mannelijke pedagogisch medewerkers. Kinderwoud doet alles wat nodig en vereist is bij het selecteren en screenen van medewerkers en in toezicht, maar behandelt daarbij mannen niet anders dan vrouwen.
POV	De Barte	De Knipe	9-6-2021	Communicatie	Ouder vond communicatie over quarantaine niet prettig en tijdig. Kinderwoud probeert zo duidelijk en adequaat mogelijk te communiceren over beleid en afspraken tijdens corona, zoals quarantaine, groepssluiting en compensatie.
BSO	De Bosplaats	Heerenveen	11-6-2021	Veiligheid	Na het aansprakelijk stellen voor een ongeval tijdens een, door derden uitgevoerde, activiteit bleek dat er geen sprake was van onzorgvuldig handelen en geen aansprakelijkheid voor Kinderwoud.
POV	Terherne	Terherne	14-6-2021	Personeel	Keuze in wisselingen personeel toegelicht n.a.v. opmerking van ouder daarover; alert zijn op zorgvuldige communicatie.
BSO	De Petteflet	Sneek	16-7-2021	Veiligheid	Speeltoestel waarmee een ongeval heeft plaatsgevonden is verwijderd in afstemming met school en gemeente. Pedagogisch medewerker goed gehandeld. Schade is afgehandeld door de verzekering.
BSO	Duinterpen	Sneek	10-8-2021	Personeel	Ouder wil meer flexibiliteit en professionelere communicatie. Medewerkers communiceren zo duidelijk mogelijk over mogelijkheden, daarbij rekening houdend met de geldende regels zoals de leidster-kindratio. Wisselingen in personeel heeft in de organisatie de aandacht, maar corona en personeelskrapte binnen de kinderopvang maakt dit lastiger.

BSO	Noorderlicht	Harlingen	11-8-2021	Communicatie	Onduidelijkheid m.b.t. een vakantieopvangaanvraag opgelost; de plaatsing kon gerealiseerd worden.
KDV	De Spil	Ureterp	19-8-2021	Verzorging	Door eerdere inzet van een 2e pedagogisch medewerker is er rustig tijd om een baby om 7.00 uur de fles te geven.
BSO	Loevestein	Gorredijk	23-8-2021	Communicatie	Kind was niet van sportles opgehaald. Werkwijze sportvervoer in team besproken en afspraken gemaakt om te monitoren hoe het sportvervoer verloopt en om te voorkomen dat kinderen niet worden opgehaald.
BSO	De Windbreker	Sneek	22-9-2021	Pedagogisch beleid	Toelichting gegeven op het breng- en haalbeleid waardoor het voor ouder duidelijk werd dat kind wel op de groep opgehaald mag worden.
KDV	De Arke	Lemmer	2-10-2021	Personeel	Signaal over onduidelijke communicatie besproken.
KDV	Bernestate	Oenkerk	3-12-2021	Kwaliteit	Ouder gaf aan het zorgelijk te vinden dat zwarte Piet er was. Zwarte Piet was niet op de opvanggroep. De Sint en Pieten waren door een andere organisatie georganiseerd. Zij liepen langs de groep en de kinderen van de groep hebben Sint en de Pieten even begroet.
KDV/BSO	t Arendsnest	Hurdagaryp	14-12-2021	Opvanguren	Ouder is het er niet mee eens dat ruilen van dagen e.d. door corona niet kan. Toelichting gegeven op de verminderde mogelijkheden m.b.t. ruilen van dagen, extra opvang en afname halve dagen i.v.m. de consequenties van corona.
KDV	t Zonnetje	Sneek	17-12-2021	Opvanguren	Vanwege de wettelijke regels en de toegenomen vraag naar kinderopvang (naast de consequenties van de corona situatie) is ruilen en extra opvang zeer lastig. Kinderwoud doet wat kan hierin en zal zo duidelijk mogelijk hierover communiceren.

Klachten/kritische vragen 2017-2021



Vanaf 2017 heeft Kinderwoud niet alleen de formele klachten in kaart gebracht, maar ook de informele klachten. Dit betreffen kritische vragen of uitingen van ontevredenheid. Kinderwoud vindt het belangrijk om ook die signalen op te nemen in de klachtenprocedure om de kwaliteit van haar opvang en dienstverlening te borgen en te verbeteren.

Sinds 2019 deelt Kinderwoud haar klachten in volgens de onderwerpen die het klachtenloket kinderopvang aangeeft. Van 2019 tot en met 2021 was de verdeling naar onderwerp als volgt:

Onderwerp	2019	2020	2021
Communicatie	8	8	4
Huisvesting	1	0	0
Kwaliteit	1	1	1
Opvanguren	1	0	2
Pedagogisch beleid	1	1	1
Pedagogisch beleid & Communicatie	1	0	0
Personeel	9	7	5
Veiligheid	3	3	2
Verzorging	4	1	2

Bijlage

Klachten formulier

In te vullen door ouders

Op dit formulier kunt u uw klachten en of verbetervoorstellen invullen. Het doel is op effectieve wijze behandelen van klachten om de klanttevredenheid te optimaliseren. Kinderwoud verbetert de opvang en dienstverlening door te leren van klachten van de klant.

Naam Ouder :

.....

Adres:

.....

Postcode/Woonplaats:

.....

Telefoonnummer:

.....

Locatie:

.....

Datum:

.....

Handtekening:

.....

Wilt u op de hoogte gehouden worden m.b.t. de afhandeling?

JA

/

NEE

Klacht:

Voorgestelde verbetering:

Formulier gaarne retourneren met bijgevoegde antwoordenvolpette.

----- Dit gedeelte wordt ingevuld door de FB medewerker -----

Datum ontvangst. . - . . -

Afhandeling:.....
.....
.....
.....

Zodra Kinderwoud het certificaat 'klachtenvrij' van de Geschillencommissie heeft ontvangen, zal dit worden toegevoegd aan dit jaarverslag.