

Klachtenverslag van KinderRijk 2022

Dagelijks zorgen wij tot grote tevredenheid van ouders voor hun kinderen in onze verschillende vormen van opvang. Als KinderRijk doen wij er alles aan om steeds een goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Maar kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan een keer iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid van ouders. Wij vinden het belangrijk dat ouders bij ons terecht kunt als de dienstverlening niet is wat zij er van verwachten. KinderRijk biedt hen diverse mogelijkheden waarop zij dat kenbaar kunnen maken. De signalen of behoeften aan betere afstemming ziet KinderRijk als kans om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

Wij gaan er daarbij vanuit dat een ouder als eerste in een gesprek met onze medewerkers aangeeft waarover zij niet tevreden zijn. Samen kan naar een oplossing gezocht worden, eventueel met de hulp van een leidinggevende. Als het punt voor de ouder niet voldoende wordt opgelost kan een ouder een klacht indienen. Voor het indienen van een officiële schriftelijke klacht hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. De klachtenregeling beschrijft onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c en is van toepassing op alle diensten die KinderRijk aanbiedt.

KinderRijk maakt binnen de Klachten- en signalenregistratie verschil tussen op de locatie/afdeling schriftelijke klachten (en signalen/uitingen van ongenoegen) en centraal klachten. Centrale klachten betreffen klachten die op locatieniveau niet naar tevredenheid zijn afgehandeld of klachten over centraal genomen besluiten/keuzes.

Daarnaast kunnen ouders rechtstreeks een klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang. Ook deze klachten worden in voorkomende gevallen opgenomen in onze rapportage.

Voordat een ongenoegen een klacht wordt

We vinden het belangrijk om bij ongenoegen of ontevredenheid van ouders en oudercommissies in goed overleg te komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Het serieus nemen van signalen kan voorkomen dat dit probleem een klacht wordt. Wij zullen te allen tijde de weg van de dialoog zoeken om problemen tijdig op te lossen, genoegdoening te geven of de relatie te herstellen. Het is belangrijk dat ouders of oudercommissies hun signaal of ontevredenheid eerst bespreken met de direct betrokkene(n); een pedagogisch medewerker, een medewerker van het Service centrum en/of de (locatie)manager. Leidt dit niet tot een bevredigende uitkomst dan staat de weg open voor het indienen van een officiële klacht, via de klachtenregeling.

Interne klachten

Ingediende klachten

In 2022 zijn er 13 klachten ingediend. Dat zijn 9 klachten minder dan in 2021. De klachten met betrekking tot het puntenbeleid, plaatsingen, contractuele- en financiële zaken staan benoemd onder het Service centrum. Voor de peuteropvang zijn er dit jaar geen klachten ingediend.

Aantal klachten t.o.v. het aantal geplaatste kinderen per opvangsoort

In onderstaande tabel worden het aantal klachten vergeleken met het voorgaande jaar en gerelateerd aan het aantal opgevangen kinderen per opvang soort.

	Aantal kinderen		Aantal klachten		Klachten in % t.o.v. kinderen	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
BSO	2.493	2.573	4	6	0,2	0,2
KDV	1.793	1.875	6	8	0,3	0,4
PO	475	523	0	0	0	0

Service Centrum		-	3	8	n.v.t.	n.v.t.
Totaal*	4.761	4.971	13	22	0,3	0,4

*In het % klachten t.o.v. totaal aantal kinderen zit een beperkte dubbeltelling van kinderen die doorstromen van KDV naar BSO.

Het aantal en het percentage ingediende klachten is zowel over de BSO en KDV als over het totaal en toont een dalende trend.

Afhandeling klachten en looptijd

Het streven is binnen 5 dagen na ontvangst van een klacht contact met de klant op te nemen en de klacht uiterlijk binnen zes weken op te lossen. Gemiddeld zijn klachten in 2022 binnen een werkdag na binnenkomst van de klacht bevestigd of met de klant opgepakt en binnen 25 werkdagen afgehandeld. Dit is gemiddeld 8 dagen langer dan over 2021.

Gemiddelde doorlooptijd 1e reactie	1 dag
Gemiddelde doorlooptijd t/m afhandeling van de klacht	25 dagen

Beoordeling afgehandelde klachten door de klant

Na de afhandeling van de klacht wordt de klant gevraagd of deze tevreden is met de manier waarop de klacht afgehandeld is en of de klant tevreden is met de geboden oplossing van de klacht.

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
Inhoudelijke oplossing	1	9	3
Klachtafhandeling	2	10	1

Ouders beoordelen dit jaar de afhandeling van een klacht zowel inhoudelijk als de wijze van afhandeling redelijk hetzelfde. Bij 3/4 deel van de klachten is het uiteindelijk niet duidelijk geworden of een ouder wel of niet tevreden is, deze staan op neutraal. Het lijkt niet altijd vanzelfsprekend na afhandeling van de klacht de vraag te stellen of ouder tevreden is, zeker wanneer je niet aan wens van de ouder hebt kunnen voldoen. In sommige gevallen is het goed mogelijk zelf al de inschatting te maken.

Klachten naar aard en locatie

In onderstaande tabel zijn de klachten uitgesplitst naar aard van de klachten en naar de locatie waar de klacht betrekking op heeft.

	Gedrag medewerker	Veiligheid en Hygiëne	Overeenkomst/factuur	Communicatie/voorlichting	Pedagogisch handelen	Totaal
BSO	2				1	3
KDV		6		1		7
PO						0
Service centrum			3			3

Externe klachten

Geschillen vrij

In 2022 zijn er geen geschillen tegen KinderRijk ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschilvrijbrief die wij organisatie breed van de commissie hebben ontvangen vindt u in bijlage 1.

Klachtenloket Kinderopvang

Er zijn 2 ouders die in 2022 hebben aangegeven de klacht extern in te willen dienen.

Tot het moment dat dit verslag werd opgesteld is er daadwerkelijk er één klacht ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang. Deze klacht is via bemiddeling opgelost.

Detailverslag is opvraagbaar via secretariaat@kinderrijk.nl



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting KinderRijk
Maalderij 38
1185 ZC Amstelveen

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

