

Klachtenverslag van KinderRijk 2023

Dagelijks zorgen wij voor de aan ons toevertrouwde 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/verzorgers. Wij vinden het belangrijk dat ouders/verzorgers bij ons terecht kunnen als de dienstverlening niet is wat zij ervan verwachten. KinderRijk biedt hun 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 haar dienstverlening.

Wij gaan er daarbij vanuit dat een ouder/verzorger 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/verzorger niet voldoende wordt opgelost kunnen ze 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/verzorgers 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/verzorgers 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 2023 zijn er 19 klachten en 12 signalen ingediend. Dat zijn 8 klachten meer en 2 signalen minder dan in 2022. De klachten met betrekking plaatsing en 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

	Aantal kinderen		Aantal klachten		Klachten in % t.o.v. kinderen	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
BSO	2.433	2.493	7	4	0,3	0,2
KDV	1.695	1.793	9	6	0,5	0,3
PO	409	475	0	0	0	0
Service Centrum			3	3	n.v.t.	n.v.t.
Totaal*	4.537	4.761	19	13	0,4	0,3

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

Signalen voordat ongenoegen een klacht wordt

Ouders/verzorgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening of ergens ongenoegen over hebben, kunnen daarover een signaal afgeven en/of dit bespreekbaar maken. Samen met de locatiemanager of andere betreffende medewerker wordt gekeken naar een oplossing. Het serieus nemen van signalen kan voorkomen dat dit probleem een klacht wordt. Daarnaast komen er directe klachten via de website binnen, de inhoud is bepalend of deze als klacht of signaal wordt opgepakt.

Dit jaar is er geen geregistreerd signaal uitgemond in een klacht. Vanuit het Klachtenloket Kinderopvang hebben we geen berichten over een klacht ontvangen ter bemiddeling.

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 vier weken op te lossen. Gemiddeld zijn klachten in 2023 binnen een werkdag na binnenkomst van de klacht bevestigd of met de klant opgepakt en binnen 11 werkdagen afgehandeld. Dit is gemiddeld 14 dagen korter dan over 2022. Daarbij kan nog worden opgemerkt dat 1 klacht een lange doorlooptijd heeft gekend van 70 dagen, omdat het tijd heeft gekost een goede oplossing uit te werken en door te voeren. Als deze niet wordt meegerekend zou de afhandeling 3,5 dag korter zijn geweest.

Gemiddelde doorlooptijd 1e reactie	1 dag
Gemiddelde doorlooptijd t/m afhandeling van de klacht	11 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	9	9	1
Klachtafhandeling	9	10	0

Ouders/verzorgers beoordelen dit jaar de afhandeling van een klacht zowel inhoudelijk als de wijze van afhandeling redelijk hetzelfde. Bij ongeveer de helft van de klachten is het uiteindelijk duidelijk geworden of een ouder/verzorger wel of niet tevreden is. Daar waar dat niet het geval is staan deze staan op neutraal. Het lijkt niet altijd vanzelfsprekend na afhandeling van de klacht de vraag te stellen of ouder/verzorger tevreden is, zeker wanneer je niet aan wens van de ouder/verzorger 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 klacht en naar de locatie waar de klacht betrekking op heeft.

	BSO		KDV		PO		SC	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Veiligheid en hygiëne	2		3	6				
Plaatsing								
Overeenkomst en factuur							2	3
Overige	2		1					
Gedrag medewerker	2	2	1					
Communicatie en voorlichting	1		1	1				
Dienstverlening		1	3					

Externe klachten

Geschillenvrij

In 2023 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 in 2023 geen klachten door ouders/verzorgers bij het externe Klachtenloket Kinderopvang ingediend.



Postbus 90609
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bontewegklein 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting KinderRijk
Maalderij 38
1185 ZC Amstelveen

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 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 2023 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

