

Klachtenverslag 2022

Regio Den Haag, Rijswijk en Delft

Zo Kinderopvang



Inleiding

Dit is het klachtenverslag 2022 van Zo Kinderopvang.

Conform de wet- en regelgeving is iedere kinderopvangorganisatie verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de (schriftelijke) klachten die zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni in het volgende jaar bij de GGD ingediend en op de website van de kinderopvang organisatie geplaatst.

In het verslag zijn de schriftelijk aangeleverde klachten opgenomen alsmede de klachten die, indien aan de orde, zijn behandeld door het Klachtenloket Kinderopvang en/of door de Geschillencommissie Kinderopvang.

In dit jaarverslag staat het volgende beschreven:

1. Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
2. De manier waarop Zo Kinderopvang de klachtenregeling onder de aandacht van ouders heeft gebracht;
3. Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
4. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
5. Het aantal en de aard van de door het Klachtenloket Kinderopvang behandelde geschillen;
6. Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen, betreffende ouders of een oudercommissie of de centrale oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen en bevat geen adresgegevens.

Klachtenverslag 2022 Zo Kinderopvang

1. Klachtenregeling (verkorte versie)

Voor ouders, oudercommissies en centrale oudercommissie

Ouders vertrouwen onze kinderopvangorganisatie hun kostbaarste bezit toe.

Ondanks onze inspanningen om jouw kind de beste verzorging, aandacht en ontwikkelingskansen te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat je ergens minder tevreden over bent. We nodigen je uit om je ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat je gehoord wordt. Je ontevredenheid zien wij als een kans om van jou een extra tevreden klant te maken.

Wij nemen je klacht serieus en houden je op de hoogte van de voortgang en behandeling van jouw klacht. Mochten er maatregelen nodig zijn naar aanleiding van jouw klacht willen wij dit binnen een termijn van één maand gerealiseerd hebben. Uiteraard op voorwaarde dat dit redelijkerwijs mogelijk is. Wij verstrekken schriftelijk en met redenen omkleed een oordeel.

De klachtenregeling in ons beleidshandboek is gebaseerd op het model interne klachtenregeling kinderopvang van BOINK, de Brancheorganisatie Kinderopvang, de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland en is op te vragen bij de vestigingsmanager.

In achtneming van hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden hanteren wij de volgende klachtenregeling:

- Indien een ouder of een oudercommissie een klacht heeft, kan dat, bij voorkeur schriftelijk, aangegeven worden bij de vestigingsmanager van de desbetreffende vestiging. De klacht wordt ook bij de clustermanager/directie gemeld. De ouder of oudercommissie ontvangt binnen 48 uur een (schriftelijke) reactie op de klacht.
- De vestigingsmanager houdt jou als ouder of oudercommissie tussentijds op de hoogte van de ontwikkelingen en voortgang van eventueel intern onderzoek.
- Mochten maatregelen nodig zijn naar aanleiding van de klacht, dan doen wij onze uiterste best dit binnen één maand op te lossen. Maximaal binnen 6 weken is de klacht afgehandeld.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kun je, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de clustermanager of directeur. Je kunt de clustermanager of directeur schrijven op Leeghwaterplein 45 2521 DB Den Haag of bereiken via 070-3458563 of via de mail op info@zokinderopvang.nl. Jouw klacht wordt heropend en je wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Indien na de terugkoppeling van de clustermanager of directeur jouw klacht niet naar tevredenheid is verholpen, kun je contact opnemen met de OC of COC. Zij kunnen wellicht met je kijken naar de mogelijkheden om de klacht centraal in overleg te brengen. De bereikbaarheid van jouw OC is te vinden op het prikbord in de hal van de vestiging of via de vestigingsmanager.
- Mocht je vragen hebben over jouw klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste en snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang of het antwoord van de organisatie op mijn klacht is niet bevredigend kunt je terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl Telefoon: 0900-1877. Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag.

- Mocht jouw klacht onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld of krijg je binnen 6 weken geen reactie, dan heb je de mogelijkheid om jouw klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:

Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel.: 070-3105310
www.degeschillencommissie.nl

Het reglement van de geschillencommissie vindt u op www.zokinderopvang.nl, onder klanttevredenheid.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

1. Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht bij onze ouders?

Onze klachtenregeling hangt ter inzage op de informatieborden in de hal van al onze vestigingen en is tevens vinden op onze website www.zokinderopvang.nl.

2. Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie

Onderstaande klachten zijn binnengekomen op het servicebureau of via de vestiging zelf. Deze klachten zijn allemaal direct in samenspraak met de vestigingsmanager, clustermanager of directie naar tevredenheid onderling afgehandeld met de desbetreffende ouder die de klacht heeft ingediend.

Zo aan de Van Nijenrodestraat

1. Vader gleed van een trap met zijn baby in zijn armen. Dit gebeurde tijdens een verbouwing op de locatie. De trap was wel voorzien met afzetlint. Gelukkig raakte de baby niet gewond.
2. Ouder heeft redelijk wat niet opgenomen ruildagen staan, die niet ingezet konden worden. Dat is maar bij 1 dag gelukt. Ouder zou hier graag compensatie voor zien, want ze hebben wel hoge kosten gemaakt.

Zo aan de Van der Wyckstraat

1. Ontevreden ouders vanwege geen compensatie bij sluiting groep vanwege ziek personeel door Covid.
2. Onvrede van moeder over ruilservice, geen mogelijkheid om ruildagen toegekend te krijgen voor haar zoontje. Moeder zou graag een passende financiële compensatie wensen hiervoor, omdat deze dagen inmiddels allemaal verlopen zijn.
3. Op de BSO is een voetbalwedstijd bekeken tijdens het WK en een medewerker (uitzendkracht) heeft onprofessionele en bijzondere uitspraken gedaan tegen een kindje van 5 jaar.

Zo Outdoor bij de Jaguars

1. Buurvrouw klaagde over meer geluidsoverlast dan ze normaal gewend was.

2. Vader klaagt over weinig motiverend/leuk vakantieprogramma BSO voor de wat oudere kinderen, er wordt volgens hem meer aan de kleinere kinderen gedacht.

Zo aan de Julianalaan

1. Pedagogisch medewerker trof een kindje van 7 maanden huilend op de grond in de slaapkamer aan, terwijl het in bed had moeten liggen. Het hekje/sluiting van het bedje is open gegaan. Kindje heeft een kleine verwonding opgelopen.

Zo aan het Oosteinde

1. Ouders ontevreden over feit dat ze om 12 uur melding kregen dat vanwege ziekte/onderbezetting personeel de BSO niet open kon gaan die dag. Beide ouders werken en konden kindje niet op gaan halen van school, deze middag stond wel gewoon op de factuur.

Zo aan de 2^e Sweelinckstraat

1. Medewerkers vanuit BSO zijn tijdelijk kindje uit het oog verloren en een mevrouw van buitenaf heeft het kindje gesignaleerd en teruggebracht.

Zo aan de van Vredenburgweg

1. Ouders vinden n.a.v. de tariefverhoging een onaanvaardbare stijging van het BSO tarief. Ze vinden het vreemd dat het 52 weken pakket minder wordt verhoogd dan het 40 weken pakket.
2. Ouders zijn ontsteld door late berichtgeving over hoge stijging uurtarief voor 2023. Gaan beraden of ze het contract opzeggen.

Zo aan de Riouwstraat

1. Klacht per brief van de OC omtrent tarieventraject 2023 vanwege de tijdsdruk, motivatie en ingangsdatum van de tariefsverhoging.

3. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen

Elke klacht wordt met grote prioriteit behandeld en dient zo snel mogelijk naar volle tevredenheid van de wederpartij opgelost te worden. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt deze opgepakt door de vestigingsmanager, clustermanager, directeur of manager communicatie. Indien nodig bellen of mailen we de ouder(s) direct met een antwoord/oplossing/voorstel. Indien wenselijk wordt een persoonlijk gesprek geïnitieerd voor een eventuele verdere oplossing en mondelinge toelichting.

Zo aan de Van Nijenrodestraat

1. Gesprek met ouders is direct aangegaan samen met clustermanager en vestigingsmanager erbij. Er is een plan van aanpak gemaakt, gecommuniceerd naar de ouders en besproken in de oudercommissie. Onze facilitaire afdeling heeft het proces aangepast bij verbouwingen, meer aandacht voor de risico's tijdens verbouwingen. Er wordt nu voordat een verbouwing plaatsvindt een risico inventarisatie gedaan. Ouders is een aantal keer gevraagd of zij nog een afrondend gesprek zouden willen hebben, dit was niet meer nodig.
2. Vestigingsmanager heeft de ouders gebeld om een afspraak te plannen, ouders waren steeds verhinderd. Ze wilden hun geld terug voor de ruildagen uitleg gegeven dat we dit niet zomaar

kunnen doen, want het blijft een service. De ouders vonden het jammer dat ze geen geld terugkrijgen.

Zo aan de Van der Wyckstraat

1. Vestigingsmanager heeft de ouder gebeld en verteld dat alle ouders compensatie krijgen als de opvang wordt geannuleerd. Ouders zijn weer tevreden.
2. Vestigingsmanager heeft moeder gebeld. Moeder vertelde dat het niet echt een klacht was maar meer een opmerking voor en over de ruildagenservice.
3. Ouders hebben direct een email terug ontvangen waarin staat dat we erg geschrokken zijn en dat route 2 van de meldcode gevolgd zal gaan worden. De uitzendkracht is uitgenodigd op het servicebureau. Hij heeft zijn excuses aangeboden aan de ouders (het was ook helemaal niet slecht bedoeld vanuit de uitzendkracht). De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs (conform route 2 van de Meldcode) is gebeld voor advies. Ouders zijn tevreden, zijn goed geïnformeerd in de tussentijd en op de hoogte gehouden. Ouders hebben uitleg gekregen wat de organisatie er verder aan gaat doen om hier aandacht op te vestigen. De uitzendkracht had niet onze gedragscode ontvangen. Die krijgen de uitzendkrachten de eerste keer dat ze bij ons komen werken nu wel. De ouders vonden nog een evaluatiegesprek niet nodig.

Zo Outdoor bij de Jaguars

1. De buurvrouw is op de hoogte gesteld door de vestigingsmanager, dat er tijdelijk meer geluid te ervaren was vanwege een verbouwing in de BSO. Daarom werd er uitgeweken naar de Jaguars voor de vso. Dit was dus zeer tijdelijk en de reden waarom het drukker was en er meer geluidsoverlast was dan normaal.
2. De vestigingsmanager heeft vader gebeld en uitleg gegeven waarom er in de zomervakantie voor een minder uitgebreid activiteitenaanbod is gekozen. Vanaf de herfstvakantie is de vestigingsmanager met het team aan de slag gegaan om een uitdagender vakantieaanbod te organiseren voor alle leeftijden.

Zo aan de Julianalaan

1. Het kindje is gecheckt in het ziekenhuis en heeft er uitwendige verwonding aan over gehouden. Moeder is daarna mee gekomen om weer te wennen met kindje. We hebben het protocol veilig slapen geëvalueerd en aangepast. Ook het beleid veiligheid en gezondheid is aangepast met afspraken hoe een dergelijke situatie te voorkomen. Onder andere door de bedjes beter te controleren op gebreken. Dit beleid is opnieuw geïmplementeerd.

Zo aan het Oosteinde

1. Vestigingsmanager heeft ouder gebeld, besproken dat er wel compensatie voor deze dag komt en ouder was weer tevreden.

Zo aan de 2^e Sweelinckstraat

1. Vestigingsmanager heeft gesprek met de moeder gehad. Op de locatie is aandacht besteed aan een dergelijk risico. Moeder heeft weer vertrouwen in de opvang en de klacht is afgehandeld.

Zo aan de van Vredenburgweg

1. De clustermanager heeft vader gesproken en een goed gesprek gehad en uitleg gegeven over hoe de stijging in elkaar zit. Vader gaf verder aan het geen handige timing te vinden en de

clustermanager heeft aangegeven dit mee te nemen in de evaluatie over het tarieftraject. De klacht is afgehandeld.

2. De clustermanager heeft de ouders gesproken en uitleg gegeven over hoe het tarief in elkaar zit. Ze hebben het contract niet opgezegd.

Zo aan de Riouwstraat

1. De directeur heeft per brief terug gereageerd naar de OC van de Riouwstraat en een e-mail gestuurd met verdere stappen wat we nog zullen gaan ondernemen, Er is een gesprek voorgesteld om het traject te evalueren en voor volgend jaar anders in te steken. Hier is positief op gereageerd.

4. Het aantal en de aard van de door het Klachtenloket Kinderopvang behandelde geschillen

Er zijn geen geschillen binnengekomen bij het Klachtenloket.

5. Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen, betreffende ouders of een oudercommissie of de centrale oudercommissie.

Er zijn geen klachten terecht gekomen bij de Geschillencommissie Kinderopvang vanuit ouders, oudercommissies of de centrale oudercommissie.

Bijlage:

- Bevestigingsbrief Geschillencommissie Kinderopvang 2022 Zo Kinderopvang klachtenvrij.