# Jaarverslag klachten reglement

2024

berend botje kinderopvang

Groeien door te spelen

## Inleiding

Het huidige klachtenreglement is ingegaan per 1 januari 2018. Het klachtenreglement heeft ten doel de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen. Elke klacht wordt gezien als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Vanuit het klachtenreglement wordt een jaarverslag opgesteld van alle schriftelijke klachten. In dit jaarverslag treft u algemene informatie aan over het klachtenreglement, een verslag van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris, een overzicht van de ontvangen klachten 2024 en een overzicht van de klachten ontvangen door de Geschillencommissie.

### 1.1. Beknopte beschrijving van het klachtenreglement

Het aanspreekpunt bij een klacht is in beginsel de medewerker op de groep of afdeling. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit ook niet tot een bevredigende oplossing dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris die afhankelijk van aard en inhoud van de klacht een onderzoek instelt. Voor alle klachten en suggesties, zowel mondeling als schriftelijk, wordt een intern klachtenformulier ingevuld en bijgehouden.

De klager kan zich ook direct of na (eerste) afhandeling wenden tot de klachtenfunctionaris of de landelijke Geschillencommissie.

### 1.2. Wijze waarop het klachtenreglement bekend wordt gemaakt

In de informatie die klanten bij aanvang van de opvang ontvangen, wordt melding gemaakt van het klachtenreglement. Het klachtenreglement wordt op aanvraag naar de klager toegestuurd. Ook is op de website www.berendbotje.nl informatie te vinden over de wijze waarop Berend Botje klachten behandelt.

## 2. Klachtenoverzicht 2024

Alle binnengekomen klachten in 2024 zijn geregistreerd in een overzicht. Dit overzicht maakt onderscheid in klachten voor de verschillende bedrijfsonderdelen binnen Kinderopvang Berend Botje. Tevens is een onderverdeling in aard van de klacht en bij de kindercentra, de locatie genoteerd. Dit overzicht wordt gebruikt om trends in de aard (of locatie) van de klachten te ontdekken, zodat er conclusies getrokken kunnen worden en aanbevelingen kunnen worden gedaan. Het doel hiervan is de kwaliteit van de dienstverlening van Kinderopvang Berend Botje te verhogen.

## 2.1. Klachten 2024 in cijfers

Het aantal klachten is in 2024 als volgt onderverdeeld:

| Klachten | 2024 | | |
|---|---|---|---|
| | Aantal kinderen* | Aantal klachten absoluut | Aantal klachten relatief |
| Gastouderbureau | 743 | 0 | 0,00% |
| Kindercentra | 3009 | 19 | 0,63% |
| **Totaal** | **3752** | **19** | **0,51%** |

* Peildatum aantal kinderen: 1 januari 2024

Het aantal klachten (absoluut en relatief) voor zowel het gastouderbureau als de kindercentra is al jaren laag. Dit komt omdat het eerste contact meestal tussen klant en medewerker of gastouder plaatsvindt en dit mondeling gebeurt. Het totaal aantal klachten / suggesties is ook laag ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen.

## 2.2. Het gastouderbureau

Aantal klachten

Bij het gastouderbureau is er in 2024 geen (schriftelijke) klacht binnen gekomen.

Overzicht klachten

N.v.t.

Conclusies naar aanleiding van de klachten

Het klachtenreglement en het registreren van klachten wordt jaarlijks onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. Aangezien er geen klachten zijn binnen gekomen zijn er geen conclusies te trekken n.a.v. de inhoud.

## 2.3 De Kindercentra

Aantal klachten

Er zijn in 2024 19 klachten binnengekomen over de kindercentra.

| Gemeente/locatie | Aantal Kinderen 2024* | Aantal klachten 2024 | Relatief % klachten 2024 |
|---|---|---|---|
| Opmeer | 298 | 2 | 0,7% |
| Enkhuizen | 465 | 0 | 0,0% |
| Hoorn | 548 | 4 | 0,7% |
| Edam / Volendam | 363 | 0 | 0,0% |
| Zeevang (Oosthuizen) | 213 | 1 | 0,5% |
| Landsmeer (incl. Den Ilp) | 140 | 2 | 1,4% |
| Oostzaan | 98 | 1 | 1,0% |
| Koggenland | 285 | 2 | 0,7% |
| Medemblik (incl. Midwoud) | 468 | 6 | 1,3% |
| Stedebroec | 92 | 1 | 1,1% |
| Drechterland | 39 | 0 | 0,0% |
| **Totaal** | **3009** | **19** | **0,63%** |

* Peildatum aantal kinderen: 1 januari 2024

Conclusies naar aanleiding van het aantal klachten en de verdeling over de gemeente

*Gemeentes/locatie(s)*

In 2024 zijn er 3 gemeentes waar het relatief aantal klachten boven de 1% ligt, namelijk de Gemeentes Medemblik, Landsmeer en Stedebroec. Dat is echter nog steeds weinig en door het lage aantal absolute klachten zijn directe conclusies hier niet uit te trekken.

Aard van de klachten

In het register zijn de aard van de klachten apart geregistreerd. Deze zijn naar onderwerp als volgt te verdelen:

| Aard v.d. klacht | Aantal 2024 | % 2024 |
|---|---|---|
| Beleid Berend Botje | 6 | 32% |
| Administratief / Communicatie | 3 | 16% |
| Pm'ers / verzorging | 6 | 32% |
| Opvanglocatie | 1 | 5% |
| Overig | 3 | 16% |
| **Totaal** | **19** | **100%** |

## Overzicht klachten

| Locatie | Aard | Klacht | Maatregel |
|---|---|---|---|
| Medemblik - Speelkasteel | beleid | Klant is niet blij dat beleid omtrent vouchers en ruilen wijzigt per 2024 | De klant heeft een toelichting gekregen op het beleid. |
| Medemblik - Wognum | beleid | Klant is teleurgesteld dat kind nog steeds op wachtlijst staat ondanks vroege inschrijving. | Klant is uitgelegd dat Berend Botje wel rekening houdt met de vroege inschrijving maar dat het maximaal aantal kinderen al wordt opgevangen. Zodra er een plek vrij komt zal contact opgenomen worden. |
| Medemblik - Wervershoof Dijkwerkers | beleid | Klant heeft in vakantie(s) slechts deels gebruik gemaakt van de opvang en wil daarvoor compensatie. | Klant is het beleid uitgelegd en optie voor ander contract gegeven. |
| Hoorn - Flierefluiter | beleid | Klant is het niet eens dat er annuleringskosten betaald moeten worden. | Klant is telefonisch niet bereikbaar. Via de email uitgelegd dat de kosten zijn om reeds gemaakte kosten te dekken. |
| Oostzaan - hoofdlocatie | beleid | Klant is ontevreden over het feit dat er lange tijd sprake is van een opnamestop en dat extra aanvragen ook niet mogelijk zijn. | Klant is uitgelegd wat de achtergrond hiervan is en waarom de genoemde oplossingen voor Berend Botje geen mogelijkheden zijn. |
| Zeevang - Wijzend | beleid | Klant is boos dat Berend Botje in navolging van de school heeft besloten de opvang te sluiten i.v.m. afsluiting van elektra. Klant wil uitleg wat de risico's zijn en accepteert het besluit niet. | Klant is meerdere malen te woord gestaan en uitleg gegeven. Zowel door de leidinggevende, de regiomanager als de klachtenfunctionaris. Klant blijft de uitleg onacceptabel vinden. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Koggenland - Avenhorn | administratie/communicatie | Berend Botje heeft zonder overleg met klant vooraf, een foto van kind gebruikt in een uiting. | Klant is excuses aangeboden en er zijn stappen ondernomen om herhaling te voorkomen. |
| Koggenland - Avenhorn | administratie/communicatie | Klant heeft het bericht gemist dat de BSO dicht is en is boos over de manier waarop Berend Botje dat communiceert. | Klant heeft uitleg gekregen hoe Berend Botje klanten hierover bericht. |
| Medemblik - Andijk | administratie/communicatie | Klant vindt de communicatie over de gegevens en de beschikbaarheid van een opvangplek storend. | Klant is nauwelijks bereikbaar en er is al meer ruimte gegeven dan bij andere klanten. Ook voor het bespreken van de klacht is klant niet bereikbaar op het afgesproken moment. |
| Landsmeer | pm'ers / verzorging | Klant is boos omdat de hygiëne op locatie te wensen overlaat. Kind is in aanraking gekomen met poep bij het buitenspelen en luiers worden onvoldoende verschoond. | Er is contact met klant opgenomen en er zijn excuses aangeboden. Er zijn maatregelen genomen ter voorkoming een volgende keer. |
| Opmeer - Burg. Heijmanstraat | pm'ers / verzorging | Klant ervaart een gebrek aan communicatie van de leidinggevende op verzoeken voor extra opvang. | Er is contact geweest met de klant en er zijn concrete afspraken gemaakt. Toegezegd is te proberen meer te communiceren. |
| Hoorn - Stadsspeeltuin | pm'ers / verzorging | Kind is niet meegegaan naar de BSO om elders te spelen zonder overleg met ouders en tegen gemaakte afspraken in. | Er zijn excuses aangeboden voor het niet nakomen van de afspraken en de middag is gecompenseerd. Daarnaast wordt de juiste procedure geagendeerd voor het werkoverleg. |
| Opmeer - Hummeltjeshonk | pm'ers / verzorging | Klant stond voor dichte deur en op de nabij gelegen locatie werd het kind niet geaccepteerd. | Klant is excuses aangeboden, door een samenloop van omstandigheden verliep de ochtend niet naar wens. De situatie is met betrokken medewerkers |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | besproken om herhaling uit te sluiten. |
| Landsmeer | pm'ers / verzorging | Klant vindt het niet prettig dat zij steeds (hetzelfde) ongevraagde advies krijgt van de medewerkers over de zorg van hun kind terwijl er al actie is ondernomen en dat bekend is bij Berend Botje. | Klant is excuses aangeboden omdat het inderdaad bekend zou moeten zijn en medewerkers daarover ouders niet meer zouden benaderen. Het is opnieuw met het team besproken. |
| Hoorn - Huesmolen | pm'ers / verzorging | Klant is ontevreden over de verzorging van kind. Kind krijgt onvoldoende eten en klant wordt steeds gebeld om kind te halen. | Er is contact opgenomen met klant en er is aangeboden een gesprek te plannen. Dat vindt klant echter niet meer nodig omdat de laatste dag goed is verlopen en vertrouwen weer is toegenomen. |
| Stede Broec - Woud | Opvang-locatie | Klant maakt zich zorgen na het incident met een verwarde man binnen de locatie en vraagt om maatregelen voor meer veiligheid. | Er is contact geweest met de klant en de situatie is besproken. Er wordt gekeken welke andere maatregelen nog mogelijk zijn. |
| Medemblik - Wervershoof Pippeloentje | overig | De fotograaf heeft een ongepaste opmerking gemaakt tijdens de fotoshoot. | Er heeft een gesprek met de fotograaf plaats gevonden en de fotograaf heeft zijn excuses aangeboden. Voor de toekomst wordt gekeken of er mogelijk met een andere fotograaf gewerkt moet gaan worden. Met de klant zijn de ondernomen acties besproken. |
| Medemblik - Wervershoof Pippeloentje | overig | De fotograaf had geen prettige houding tijdens de fotoshoot. | Er heeft een gesprek met de fotograaf plaats gevonden en de fotograaf heeft zijn excuses aangeboden. Voor de toekomst wordt gekeken of er mogelijk |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | met een andere fotograaf gewerkt moet gaan worden. Met de klant zijn de ondernomen acties besproken. |
| Hoorn - Stadsspeeltuin | overig | Klant maakt melding van mishandeling van eigen kind door een ander kind op de opvang | Er is in overleg met diverse partijen een plan van aanpak gemaakt. |

Conclusies naar aanleiding van de aard van de klachten

*Aard klachten*
De meeste klachten betrof het beleid of het functioneren van pm'ers en de verzorging van kinderen. Qua beleid ging het om verschillende onderwerpen, hetzelfde geldt voor het functioneren van pm'ers en de verzorging. Het is goed om te zien dat in tegenstelling tot 2023 er veel minder klachten zijn binnen over het gebrek aan flexibiliteit en de gevolgen van het personeelstekort. Dat laat zien dat daar in 2024 meer grip op was en wellicht ook meer begrip bij klanten. Er is 1 incident m.b.t. een fotograaf, wat tot 2 klachten heeft geleid.

*Wat is er gedaan met de klachten?*
In alle gevallen is er contact geweest met de klant en, indien van toepassing, excuses en tegemoetkoming aangeboden.

Bij de klachten t.a.v. het beleid is een toelichting gegeven. Dit was in de meeste gevallen voldoende. In 3 gevallen bleef de klant ontevreden maar waren er geen verdere gevolgen.

Bij de klachten t.a.v. de communicatie/administratie is er uitleg gegeven en/of excuses aangeboden waarmee op 1 klacht na de klacht naar tevredenheid van klant zijn afgerond. Die klant stond niet open voor contact en uitleg van Berend Botje.

In gevallen van onvrede over de zorg voor kinderen of functioneren van de pm'er zijn met klanten specifieke afspraken gemaakt ter verbetering. Ook hebben er bij klachten over medewerkers gesprekken plaats gevonden met de medewerkers en is gedrag en handelen besproken. In alle gevallen was de klant tevreden met de afhandeling.

De klacht m.b.t. de opvanglocatie is naar tevredenheid afgerond.

Bij de klachten in de categorie overig heeft in alle gevallen overleg met de klant plaatsgevonden en zijn er maatregelen genomen. Alle klanten waren hierna tevreden.

De klacht die nog niet geheel was afgewikkeld in 2023 is in de loop van 2024 naar tevredenheid opgelost.

## 2.4 Algemeen

Aantal klachten

Er zijn in 2024 geen algemene klacht binnengekomen.

## 3. Afhandeling klachten Klachtenfunctionaris in 2024

De klachtenfunctionaris is de functionaris waar klachten binnen kunnen komen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directie.

### 3.1. Aantal klachten

| Jaartal | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Ontvangen klachten | 15 | 10 | 9 |
| Behandelde klachten | 1 | 0 | 1 |
| Niet behandelde klachten | 13 | 10 | 6 |
| Niet ontvankelijke klachten | 1 | 0 | 2 |
| Nog niet afgeronde klachten | 0 | 0 | 0 |

De klachtenfunctionaris heeft in 2024, 9 klachten ontvangen waarvan er 1 in behandeling is genomen. 6 klachten zijn afgehandeld door de leidinggevende en/of de regiomanager omdat de klacht daar nog niet eerder bekend was gemaakt door de klant. Er zijn 2 klachten binnen gekomen van een omstander. Deze klachten vallen niet onder het reglement en zijn daarom niet ontvankelijke klachten. Die klachten zijn wel afgehandeld door een leidinggevende. Het aantal van 9 ligt in lijn van vorig jaar.

### 3.2. Onderzoek

De klachtenfunctionaris heeft bij 1 klacht onderzoek verricht. Dat gaat om de klacht in de Gemeenten Zeevang over de sluiting van locatie in navolging van het besluit van school om te sluiting i.v.m. werkzaamheden aan elektra. De klachtenfunctionaris heeft onderzocht hoe de besluitvorming hiertoe tot stand is gekomen en aan de klant uitleg gegeven. Ondanks meerdere pogingen tot uitleg kon de klant geen begrip opbrengen voor het besluit. De klachtenfunctionaris heeft het hierbij gelaten.

### 3.3 Conclusie en aanbevelingen

De rol van de klachtenfunctionaris blijft gering. De meeste binnen gekomen klachten zijn niet door de functionaris afgehandeld maar door leidinggevenden en/of regiomanager van de betreffende locatie. Het betrof klachten die nog niet eerder op locatie kenbaar waren gemaakt. Het proces omtrent klachten wordt jaarlijks via de nieuwsbrief aan klanten kenbaar gemaakt.

Conclusie is dat de werkwijze en het proces rond afhandeling van klachten door de klachtenfunctionaris in 2024 goed verlopen is. Klanten weten, indien nodig, de klachtenfunctionaris te vinden.

## 4. Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie in 2024

Zowel klanten als oudercommissie(s) kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

### 4.1 Klanten

In 2024 zijn er door klanten geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

### 4.2 Oudercommissie(s)

De Wet Kinderopvang bepaalt dat een oudercommissie adviesrecht heeft over onderwerpen die het belang van de ouders en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. In het reglement van de oudercommissie(s) is vastgelegd dat de geschillencommissie is aangewezen voor het behandelen van geschillen tussen organisatie en oudercommissie(s).

In 2024 zijn er door oudercommissie(s) geen klachten in gediend bij de Geschillencommissie.

## 5. Inzien jaarverslag

Dit jaarverslag wordt besproken in een vergadering met de Centrale Oudercommissie van Kinderopvang Berend Botje en met de Raad van Commissarissen.

Dit jaarverslag wordt daarnaast op verzoek toegestuurd aan klanten en op de website geplaatst.