

Jaarverslag klachtenreglement 2022



Inhoudsopgave

	<i>Pagina</i>
1. Inleiding	2
1.1 Beknopte beschrijving van het klachtenreglement	2
1.2 Wijze waarop het klachtenreglement bekend wordt gemaakt	2
2. Klachtenoverzicht 2022	2
2.1 Klachten / suggesties in cijfers	2
2.2 Het Gastouderbureau	3
2.3 De Kindercentra	4
2.4 Algemeen	8
3. Klachtafhandeling door Klachtenfunctionaris 2022	8
3.1 Aantal klachten	8
3.2 Onderzoek	9
3.3 Conclusies en aanbevelingen	9
4. Klachtafhandeling door Geschillencommissie 2022	9
4.1 Klanten	9
4.2 Oudercommissie(s)	9
5. Inzien jaarverslag	9

1. 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. 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 en suggesties over 2022 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 wordt een intern klachtenformulier ingevuld en bijgehouden.

De klager kan zich direct of na (eerste) afhandeling wenden tot 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 2022

Alle binnengekomen klachten en suggesties in 2022 zijn geregistreerd in een overzicht. Dit overzicht maakt onderscheid in klachten en suggesties voor de verschillende bedrijfsonderdelen binnen Kinderopvang Berend Botje. Tevens is een onderverdeling in aard van de klacht / suggestie en bij de kindercentra, de locatie genoteerd. Dit overzicht wordt gebruikt om trends in de aard (of locatie) van de klachten / suggestie 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 / suggesties in cijfers

Het aantal klachten en /of suggesties is over de afgelopen drie jaar als volgt onderverdeeld:

Klachten	2020			2021			2022		
	Aantal kinderen*	Aantal klachten absoluut	Aantal klachten relatief	Aantal kinderen*	Aantal klachten absoluut	Aantal klachten relatief	Aantal kinderen*	Aantal klachten absoluut	Aantal klachten relatief
Gastouderbureau	1130	9	0,80%	986	3	0,30%	940	5	0,53%
Kindercentra	2371	40	1,69%	2396	35	1,46%	2678	26	0,97%
Totaal	3501	49	1,40%	3382	38	1,12%	3618	31	0,86%

* Peildatum aantal kinderen: 1 januari van het begin van elk kalenderjaar

Het aantal klachten (absoluut en relatief) voor het gastouderbureau is al enkele jaren stabiel. Voor de kindercentra is voor het eerst in jaren een echte daling te zien. Dat zou kunnen komen doordat ouders i.v.m. Corona en aangepast beleid op dat gebied, minder vaak binnen komen op de kindercentra. Het totaal aantal klachten / suggesties is laag ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen.

2.2. Het gastouderbureau

Aantal klachten / suggesties

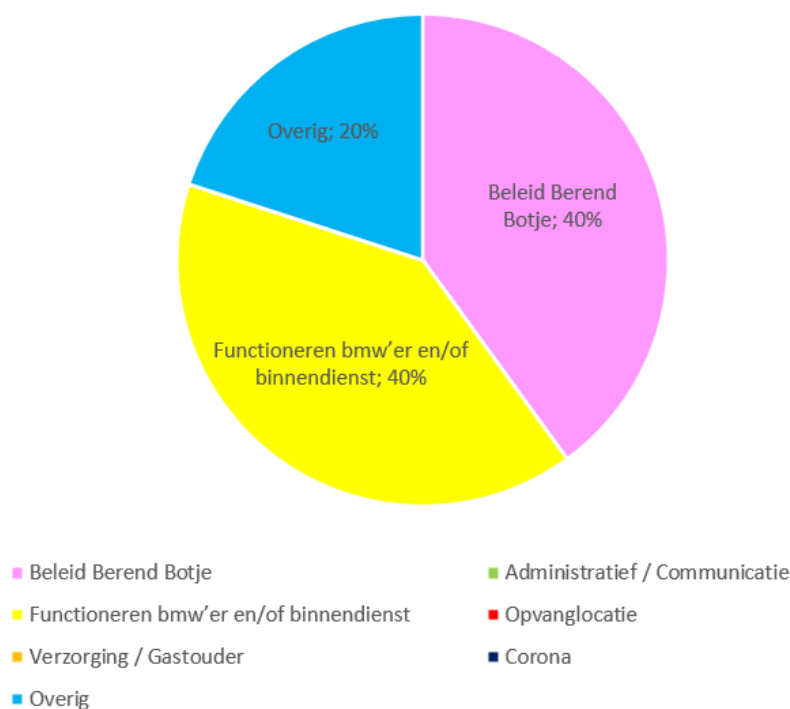
Bij het gastouderbureau zijn in 2022 5 klachten / suggesties binnengekomen.

Aard van de klachten / suggesties

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

Aard v.d. klacht / suggestie	% 2019	% 2020	% 2021	Aantal 2022	% 2022
Beleid Berend Botje	50%	22,2%	33,33%	2	40%
Administratief / Communicatie	0%	33,3%	33,33%	0	00%
Functioneren bmw'er en/of binnendienst	0%	11,1%	0%	2	40%
Opvanglocatie	0%	11,1%	0%	0	0%
Verzorging / Gastouder	50%	22,2%	0%	0	0%
Corona	0%	0%	33,33%	0	0%
Overig	0%	0%	0%	1	20%

Aard van de klacht 2022



Klachten naar aard / onderwerp

- *Beleid Berend Botje:*

Klant is het er niet mee eens dat de uitvoeringskosten doorbetaald moeten worden in de periode dat de gastouder afwezig is.

Klant is ontevreden dat uitvoeringskosten omhoog gaan.

- *Functioneren BMW'er / binnendienst:*

Klant is ontevreden over de service van Berend Botje op het moment dat de gastouder stopt met opvang bieden
Klant is ontevreden over de service van Berend Botje op moment dat de gastouder ziek is.

- *Overig:*

Klant wil geen eindejaarsgeschenk meer ontvangen omdat ze het onvoldoende duurzaam vindt.

Conclusies en maatregelen naar aanleiding van de klachten / suggesties

Aard klachten / suggesties

De aard van de klachten is divers. Het tekort aan gastouders zorgt ervoor dat er weinig mogelijkheden zijn op het moment dat een gastouder uitvalt. Dit heeft tot 2 klachten geleid. Ook het beleid m.b.t. uitvoeringskosten heeft 2 klachten opgeleverd. De laatste klacht gaat om duurzaamheid.

Wat is er gedaan met de klachten / suggesties?

In alle gevallen is er contact geweest met de klant en is er een toelichting gegeven op het beleid of de situatie. In 1 geval heeft Berend Botje uit coulance een vergoeding aangeboden. Ook is in 1 geval opvang op een kindercentrum aangeboden als alternatief. Alle klachten zijn naar tevredenheid van klant afgehandeld.

2.3 De Kindercentra

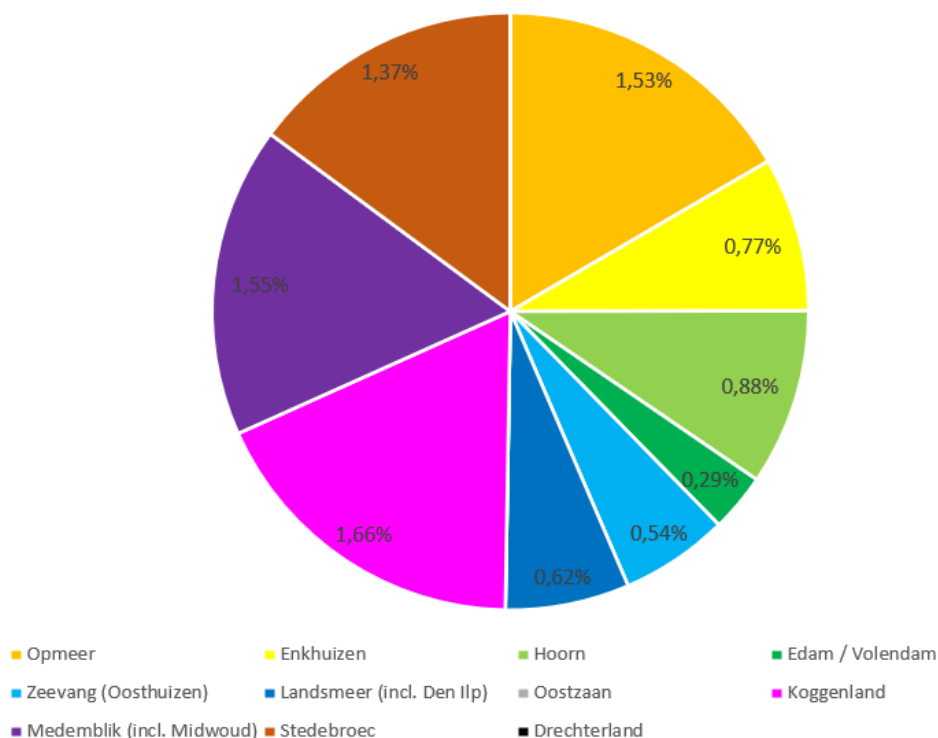
Aantal klachten / suggesties

Er zijn in 2022 in totaal 26 klachten / suggesties binnengekomen over de kindercentra.

Gemeente/locatie	% klachten 2019	% klachten 2020	% klachten 2021	Aantal Klachten 2022	Aantal kinderen 2022*	Relatief % klachten 2022
Opmeer	0,9%	0,45%	1,67%	4	261	1,53%
Enkhuizen	0,8%	1,08%	1,36%	3	391	0,77%
Hoorn	1,5%	0,47%	0,50%	4	455	0,88%
Edam / Volendam	0,8%	1,00%	1,05%	1	341	0,29%
Zeevang (Oosthuizen)	1,4%	0,68%	0,58%	1	186	0,54%
Landsmeer (incl. Den IJp)	6,1%	12,66%	7,14%	1	162	0,62%
Oostzaan	4,8%	2,08%	4,12%	0	100	0,00%
Koggenland	1,3%	1,08%	3,16%	4	241	1,66%
Medemblik (incl. Midwoud)	2,6%	0,46%	0,00%	7	451	1,55%
Stedebroec	-	2,56%	0,00%	1	73	1,37%
Drechterland	-	-	0,00%	0	17	0,00%
Totaal	1,9%	1,69%	1,46%	26	2678	0,97%

* Peildatum aantal kinderen: 1 januari van het begin van het kalenderjaar

Gemeente/locatie 2022



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

Gemeentes/locatie(s)

De afgelopen jaren zijn de meeste klachten geregistreerd voor de locaties in de Gemeentes Landsmeer en Oostzaan. Het is goed om te zien dat de verwachting m.b.t. deze gemeentes is uitgekomen en dat de versterking van de aansturing het gewenste effect heeft gehad. Er is in 2022 slechts 1 klacht geweest voor die 2 gemeentes.

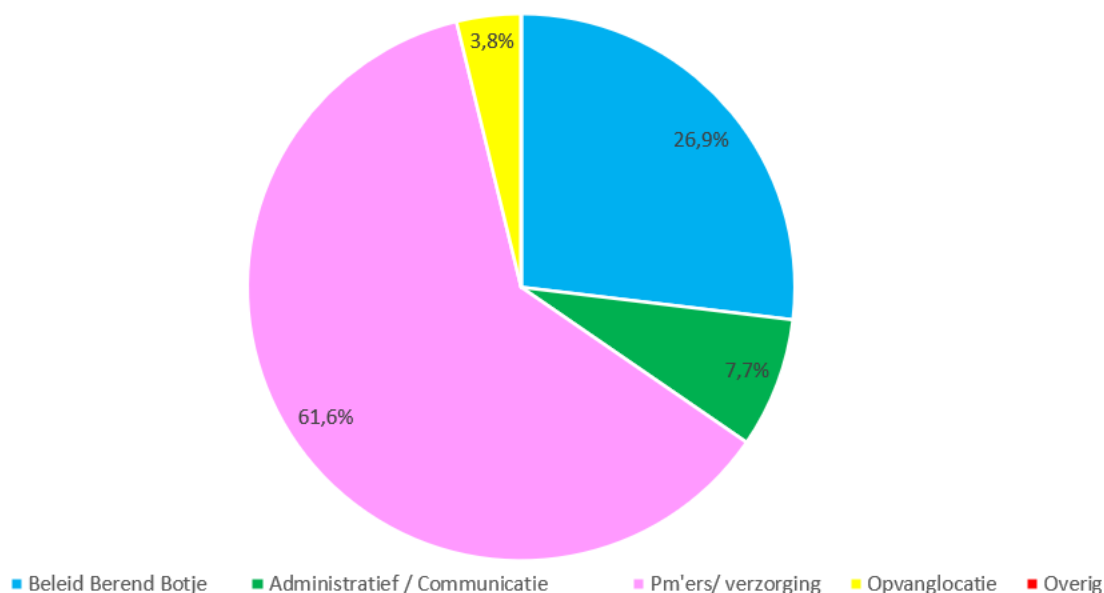
In 2022 zijn de meeste klachten geregistreerd voor de Gemeentes Opmeer, Koggenland en Stedebroec. Relatief gezien is het echter nog steeds weinig. In Stedebroec gaat het om 1 klacht. In Gemeente Koggenland hebben de meeste klachten betrekking op de locatie in Avenhorn maar ze zijn allemaal van heel andere aard. In Opmeer betreft het klachten over diverse locaties waarbij er bij 2 wel sprake is van een gemene deler want dat zijn klachten over hetzelfde incident.

Aard van de klachten / suggesties

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

Aard v.d. klacht	% 2019	% 2020	% 2021	Aantal 2022	% 2022
Beleid Berend Botje	42,5%	52,5%	28,6%	7	26,9%
Administratief / Communicatie	27,5%	20,0%	22,8%	2	7,7%
Pm'ers / verzorging	17,5%	17,5%	31,4%	16	61,6%
Opvanglocatie	10,0%	2,5%	2,9%	1	3,8%
Overig	2,5%	7,5%	14,3%	0	0,0%
Totaal	100%	100%	100%	26	100%

Aard van de klacht 2022



Klachten / suggesties naar aard / onderwerp

- *Beleid Berend Botje*

Klant is het niet eens met de wijze waarop Berend Botje met de corona regels en de compensatie omgaat.	Edam - hoofdlocatie
Klant is het niet eens met de voorwaarden voor ruilen.	Koggenland – De Goorn
Klant is het niet eens met het vaccinatiebeleid van Berend Botje.	Medemblik - Midwoud
Ouder is boos omdat toegang tot kindercentrum wordt ontzegd.	Zeevang – hoofdlocatie Oosthuizen
Klant is van mening dat Berend Botje onzorgvuldig handelt omdat een kind met zichtbare uitslag wordt toegelaten tot de opvang.	Hoorn - Huesmolen
Klant is het niet eens dat door sluiting van groep kind geen opvang geboden kan worden.	Enkhuizen - Hoeksteen
Klant is van mening dat niet juist is gehandeld door Berend Botje door kind opvang te weigeren na wendag op school.	Stedebroec

- *Administratief / communicatie*

Klant vindt het niet prettig dat ze de pm'ers die de VSO verzorgen niet kent.	Koggenland - Avenhorn
Het beeld van kind is zonder toestemming gebruikt op facebook.	Koggenland - Avenhorn

- *Pm'ers en verzorging*

Klant is niet tevreden over hoe pm'er heeft gereageerd op een val van kind.	Opmeer – De Weere
Klant is ontevreden over reactie medewerker bij vraag herzien overplaatsing kind.	Hoorn – Kompas/De Brug
Klant wil geen contact met andere klant en heeft afspraken gemaakt om dat te voorkomen. 1 van deze afspraken is niet geheel nagekomen door pm'er.	Enkhuizen - Pierewiet
Klant is bang dat pm'er ziek op de groep staat en daarmee een risico is voor haar kwetsbare kind.	Hoorn - Flierefluiter
Klant is niet tevreden over hoe pm'er heeft gereageerd op een val van een ander kind op de opvang en twijfelt daardoor aan de veiligheid van haar eigen kind.	Opmeer – De Weere
Klant heeft het gevoel dat kind niet juist wordt behandeld door pm'er en twijfelt aan de groepssamenstelling.	Medemblik - Koggenschap
Klant heeft het gevoel gekregen dat de verzorging van haar kind niet optimaal is gegaan op 1 van de opvang dagen.	Opmeer - hoofdlocatie Hoogwoud
Gemaakte afspraken zijn niet nagekomen tijdens opvang kind.	Enkhuizen – Anker
Klant trof kind onbegeleid aan op straat.	Medemblik - Andijk
Er zijn diverse kleine punten (waaronder aandacht voor het kind, kleding van pm'er etc) waardoor klant het minder prettig vindt om kind achter te laten. Het is het totaalplaatje.	Medemblik – Wervershoof Dijkwerkers
Klant trof kind onbegeleid op het plein aan waar het hek open stond.	Medemblik – Wervershoof Dijkwerkers
Klant is ontevreden over de verzorging m.b.t. het geven van de fles en verschoning.	Opmeer – hoofdlocatie Hoogwoud
Klant is niet tevreden over de wijze waarop door pm'er gevraagd wordt haar zieke kind op te halen	Landsmeer
Klant is niet tevreden over het activiteiten aanbod op de BSO	Medemblik - Midwoud
Klant beschuldigd pm'er van ontoelaatbaar handelen	Hoorn - Flierefluiter
Klant is niet tevreden over het toezicht bij het buiten spelen en de reactie van pm'er bij het aanspreken hierop.	Medemblik - Midwoud

- *Opvanglocatie*

Geen

- *Overig*

Klant is van mening dat de leefomgeving van de vissen op locatie niet voldoende is.	Koggenland - Avenhorn
---	-----------------------

Conclusies en maatregelen naar aanleiding van de aard van de klachten / suggesties

Aard klachten / suggesties

In tegenstelling tot eerdere jaren waren de klachten in 2022 minder gevarieerd van aard. Meer dan de helft van de klachten gaan over het functioneren van de pm'ers en de verzorging van de

kinderen. Ook in 2021 was dit aantal al hoger dan eerdere jaren. Dit heeft dus doorgezet in 2022. De klachten van deze aard zijn wel verdeeld over diverse locaties en verschillen van inhoud. Het zou als teken gezien kunnen worden dat de kwaliteit verder onder druk is komen te staan door het personeelstekort. Wat opvalt is dat er 2 maal een klacht is ontvangen over het feit dat een kind onbegeleid op straat werd aangetroffen. Dit was beide keren op een andere locatie en andere pm'ers.

Opvallend is dat er afgelopen jaar geen klachten zijn binnen gekomen over pm'er wisselingen. Daarover zijn de afgelopen jaar altijd wel meerdere klachten over geweest. Een directe verklaring ligt niet in het feit dat er minder wisselingen zijn geweest. Mogelijk is er meer begrip bij klanten gezien de landelijke krapte op de arbeidsmarkt.

Wat is er gedaan met de klachten / suggesties?

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 voor de helft van de gevallen voldoende geweest om de klacht te verhelpen. In enkele gevallen bleef er verschil in inzicht bestaan. In 1 geval is uit coulance een aantal vouchers aangeboden.

Bij de klachten t.a.v. de communicatie/administratie is er uitleg gegeven en/of excuses aangeboden waarmee de klachten naar tevredenheid van klant zijn afgerond.

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 één geval heeft de klacht geleid tot ontslag op staande voet en eenmaal tot een officiële waarschuwing voor een medewerker.

In enkele gevallen heeft Berend Botje klanten uit coulance een compensatie gegeven. Drie klanten bleven ook na afhandeling van de klacht niet geheel tevreden met als gevolg dat 1 klant de overstap naar een andere aanbieder heeft gemaakt.

2.4 Algemeen

Aantal klachten / suggesties

Er zijn in 2022 geen algemene klachten / suggesties binnengekomen.

3. Afhandeling klachten Klachtenfunctionaris in 2022

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	2018	2019	2020	2021	2022
Ontvangen klachten	13	9	13	11	15
Behandelde klachten	1	1	0	1	1
Niet behandelde klachten	12	12	13	9	13
Niet ontvankelijke klachten	0	0	0	1	1
Nog niet afgeronde klachten	0	0	0	0	0

De klachtenfunctionaris heeft in 2022, 15 klachten ontvangen waarvan er één in behandeling is genomen. 13 klachten zijn afgehandeld door de leidinggevende en/of de regiomanager omdat de klacht daar nog niet eerder bekend was gemaakt door de klant. De meeste klachten zijn echt in de lijn opgelost. Er is 1 klacht binnen gekomen van een omstander. Deze klacht valt niet onder het reglement en telt daarom niet mee in deze rapportage. Die klacht is afgehandeld door een leidinggevende. Het aantal van 15 binnen gekomen klachten is opvallend te noemen want het is meer dan de helft van het totaal aantal geregistreerde klachten in 2022. Mogelijk komt dit omdat

klanten minder vaak daadwerkelijk de groep op komen en/of door de verdere digitalisering van de maatschappij.

3.2. Onderzoek

De klachtenfunctionaris heeft bij 1 klacht onderzoek verricht al is onderzoek in dit geval niet het juiste woord

Klacht 01 – Klacht over het vaccinatie beleid

Deze klacht had betrekking op het door Berend Botje gehanteerde beleid t.a.v. vaccinaties. Klant vindt het niet acceptabel dat Berend Botje op de door klant gekozen locatie kinderen weigert die niet gevaccineerd zijn tegen mazelen. Hierop heeft de klachtenfunctionaris gereageerd dat er begrip is voor de diverse redenen om kinderen niet te laten vaccineren tegen BMR en dat dit ook gerespecteerd wordt. Berend Botje is er echter van overtuigd met dit beleid bij te dragen aan verlaging van het risico voor juist de allerjongsten in de opvang. Daarnaast is melding gemaakt van een alternatieve locatie in de buurt van de woonplaats van de klant waar deze verplichting niet geldt i.v.m. andere samenstelling van de groep. De klant heeft hierop gereageerd het niet eens te blijven met het beleid van Berend Botje op dit punt en herhaalde dezelfde argumenten. 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.

Conclusie is dat de werkwijze en het proces rond afhandeling van klachten door de klachtenfunctionaris in 2022 goed verlopen is. Klanten weten, indien nodig, de klachtenfunctionaris te vinden.

4. Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie in 2022

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

4.1 Klanten

In 2022 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 2022 zijn er door oudercommissie(s) geen klachten ingediend 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.