

# Jaarverslag klachtenreglement 2021



## 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 2021	2
2.1 Klachten / suggesties in cijfers	2
2.2 Het Gastouderbureau	3
2.3 De Kindercentra	4
2.4 Algemeen	9
3. Klachtafhandeling door Klachtenfunctionaris 2021	9
3.1 Aantal klachten	9
3.2 Onderzoek	9
3.3 Conclusies en aanbevelingen	9
4. Klachtafhandeling door Geschillencommissie 2021	10
4.1 Klanten	10
4.2 Oudercommissie(s)	10
5. Inzien jaarverslag	10

## 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 2021 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](http://www.berendbotje.nl) informatie te vinden over de wijze waarop Berend Botje klachten behandelt.

## 2. Klachtenoverzicht 2021

Alle binnengekomen klachten en suggesties in 2021 zijn geregistreerd in een register. Dit register 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 register 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	2019			2020			2021		
	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	1277	2	0,16%	1130	9	0,80%	986	3	0,30%
Kindercentra	2152	40	1,86%	2371	40	1,69%	2396	35	1,46%
<b>Totaal</b>	<b>3429</b>	<b>42</b>	<b>1,22%</b>	<b>3501</b>	<b>49</b>	<b>1,40%</b>	<b>3382</b>	<b>38</b>	<b>1,12%</b>

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

Het aantal klachten (absoluut en relatief) voor het gastouderbureau is na een scherpe stijging vorig jaar weer op het niveau van 2019. Het aantal klachten blijkt bij het gastouderbureau sterk te fluctueren. Hier lijkt geen directe aanleiding voor. De cijfers voor de kindercentra zijn al jaren stabiel. Het totaal aantal klachten / suggesties is laag ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen.

## 2.2. Het gastouderbureau

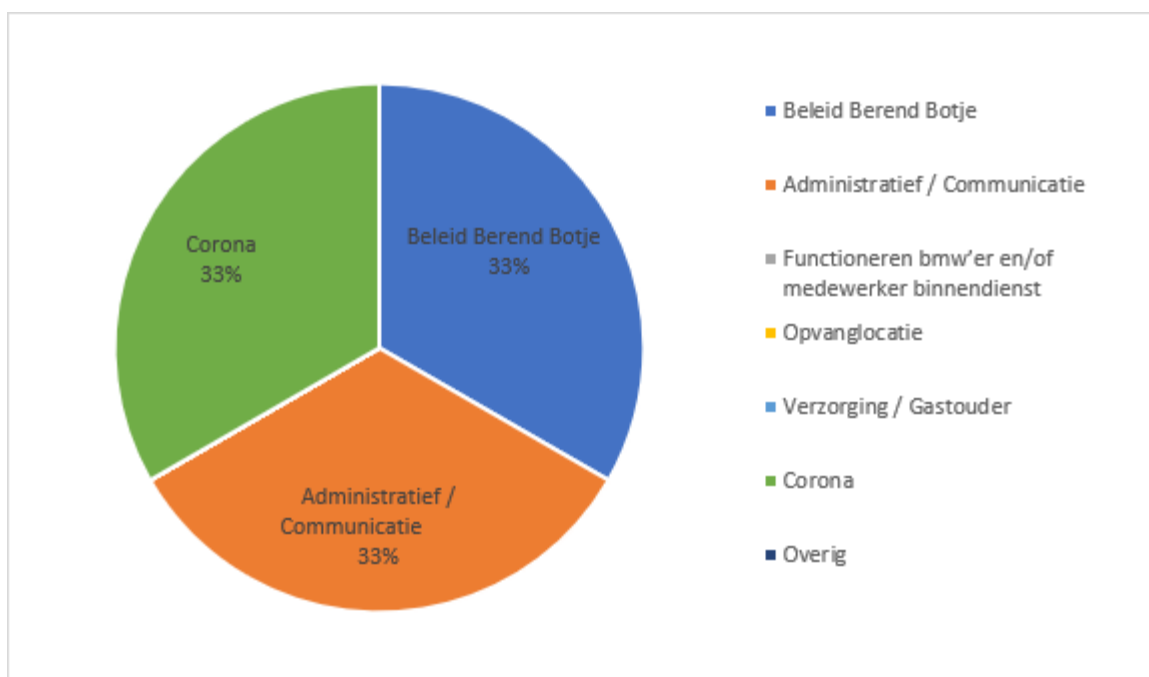
### Aantal klachten / suggesties

Bij het gastouderbureau zijn in 2021 3 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	% 2018	% 2019	% 2020	Aantal 2021	% 2021
Beleid Berend Botje	22,2 %	50%	22,2%	1	33,33%
Administratief / Communicatie	55,6 %	0%	33,3%	1	33,33%
Functioneren bmw'er en/of medewerker binnendienst	11,1 %	0%	11,1%	0	0,00%
Opvanglocatie	0,00 %	0%	11,1%	0	0,00%
Verzorging / Gastouder	11,1 %	50%	22,2%	0	0,00%
Corona	0,00%	0,00%	0,00%	1	33,33%
Overig	0,00 %	0%	0%	0	0,00%



### Klachten naar aard / onderwerp

- *Beleid Berend Botje:*

Klant is ontevreden over de door Berend Botje verzorgde noodopvang.

- *Administratief / Communicatie:*

Klant is onaangenaam verrast over de uitvoeringskosten die Berend Botje rekent omdat dit niet met haar besproken zou zijn en de ingangsdatum van de overeenkomst is niet juist.

- *Corona:*

Klant is ontevreden over de communicatie rondom de Corona maatregelen omdat het elkaar tegenspreekt.

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

#### *Aard klachten / suggesties*

De aard van de klachten is divers. Positief is dat er maar 1 klacht is i.r.t. 'Corona' aangezien het jaar 2021 weer grotendeels in het teken daarvan stond.

#### *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 de achtergrond en de situatie. Dit was voor de klanten voldoende. In 1 geval heeft Berend Botje uit coulance een deel van de uitvoeringskosten gecrediteerd ondanks dat de informatie wel was verstrekt.

## **2.3 De Kindercentra**

### Aantal klachten / suggesties

Er zijn in 2021 in totaal 35 klachten / suggesties binnengekomen over de kindercentra.

<b>Gemeente/locatie</b>	<b>% klachten 2018</b>	<b>% klachten 2019</b>	<b>% klachten 2020</b>	<b>Aantal Klachten 2021</b>	<b>Aantal kinderen 2021*</b>	<b>Relatief % klachten 2021</b>
Opmeer	2,2 %	0,9%	0,45%	4	239	1,67%
Enkhuizen	2,5 %	0,8%	1,08%	5	367	1,36%
Hoorn	2,1 %	1,5%	0,47%	2	404	0,50%
Edam / Volendam	1,0 %	0,8%	1,00%	3	287	1,05%
Zeevang (Oosthuizen)	1,6 %	1,4%	0,68%	1	173	0,58%
Landsmeer (incl. Den IJp)**	2,8 %	6,1%	12,66%	10	140	7,14%
Oostzaan	2,7 %	4,8%	2,08%	4	97	4,12%
Koggenland (De Goorn, Avenhorn)***	0,7 %	1,3%	1,08%	6	190	3,16%
Medemblik (incl. Midwoud)	2,6 %	2,6%	0,46%	0	441	0,00%
Stedebroec	-	-	2,56%	0	58	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>2,1 %</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,69%</b>	<b>35</b>	<b>2396</b>	<b>1,46%</b>

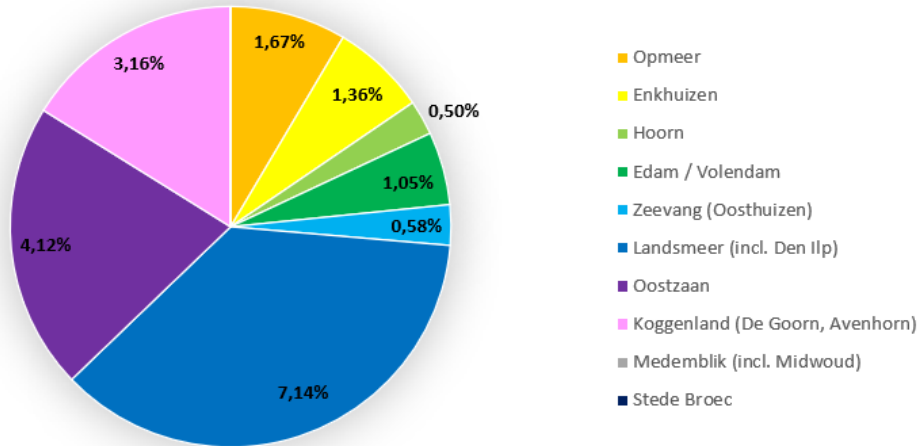
\* Peildatum aantal kinderen: 1 januari van het begin van het kalenderjaar

\*\* Er zijn geen klachten binnen gekomen voor KC Den IJp

\*\*\* Er zijn 3 klachten binnen gekomen voor KC De Goorn en 3 voor KC Avenhorn

\*\*\*\* KC Drechterland (Schellinkhout) is in de loop van 2021 gestart. Er zijn geen klachten voor deze locatie binnen gekomen in 2021.

## Gemeente/locatie 2021



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

#### *Corona*

Voor de kindercentra zijn er meerdere klachten binnen gekomen die gerelateerd zijn aan Corona. In totaal gaat dat om 9 klachten, ca 25% van het totaal. (t.o.v. 30% in 2020)

De klachten gingen net als vorig jaar met name om de communicatie over de veranderingen en maatregelen en om de toepassing van de richtlijnen op de kindercentra. De conclusie voor 2021 is hetzelfde. Aangezien de richtlijnen steeds wijzigden moesten steeds opnieuw (andere) maatregelen genomen worden. Berend Botje heeft zich steeds geconfirmeerd aan de richtlijnen gesteld door overheid en branche. De vele wijzigingen kunnen ertoe geleid hebben dat niet alle medewerkers en ouders op hetzelfde moment op de hoogte waren en/of gesteld werden. De tweedeling in de maatschappij t.a.v. de Corona maatregelen was ook merkbaar onder de klanten van de kindercentra. Een deel van de klanten had moeite met de genomen maatregelen en de manier waarop Berend Botje daar uitvoering aan gaf.

#### *Gemeentes/locatie(s)*

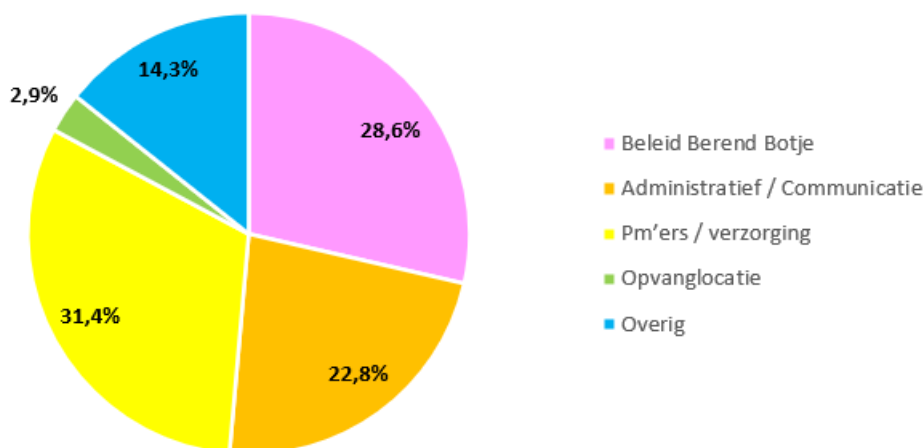
In 2020 maar ook al eerder in 2019 viel de gemeente Landsmeer negatief op als het gaat om het (relatief) aantal klachten. Ook in 2021 is dat het beeld. Echter bijna alle klachten stammen uit de 1<sup>e</sup> helft van 2021. Half juli is er een nieuwe leidinggevende gestart op locatie en dat heeft zeer waarschijnlijk een positief effect gehad op de team, de locatie en de waardering van ouders. De verwachting is dan ook dat deze gemeente qua aantal klachten bij een volgende rapportage meer in lijn zal liggen met de anderen. Andere gemeentes met relatief meer klachten zijn Oostzaan en Koggenland. De klachten zijn dusdanig divers dat er niet direct een oorzaak voor te noemen is. Opvallend is dat er geen klachten zijn geregistreerd voor de gemeente Medemblik. Het kan zijn dat daar geen klachten zijn geweest maar het betreft wel een gemeente waar Berend Botje in totaal veel kinderen opvangt. Advies is om bij de leidinggevende(n) in deze gemeente na te gaan of zij het klachtenreglement voldoende onder de aandacht brengen bij de medewerkers. Voor de andere gemeentes geldt dat het (relatief) aantal klachten vergelijkbaar is en laag.

### 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	% 2018	% 2019	% 2020	Aantal 2021	% 2021
Beleid Berend Botje	38,5%	42,5%	52,5%	10	28,6%
Administratief / Communicatie	10,3%	27,5%	20,0%	8	22,8%
Pm'ers / verzorging	30,7%	17,5%	17,5%	11	31,4%
Opvanglocatie	15,4%	10,0%	2,5%	1	2,9%
Overig	5,1%	2,5%	7,5%	5	14,3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Aard van de klacht 2021



### Klachten / suggesties naar aard / onderwerp

- *Beleid Berend Botje*

Aspect beleid: personeel

Klant is niet blij met de langdurige afwezigheid van leidinggevende en vertrek van 2 pm'ers	Landsmeer
Klant is niet blij met de langdurige afwezigheid van leidinggevende en vertrek van 2 pm'ers	Landsmeer
Klant is ontevreden over de wisselingen van pm'ers	Oostzaan
Klant is van mening dat de kwaliteit door verschillende pm'ers te wensen over laat.	Oostzaan

Aspect beleid: Corona

Klant is van mening dat Berend Botje de beslisboom Corona niet goed hanteert waardoor hij kind onnodig moest ophalen.	Hoorn
Klant is van mening dat Berend Botje de beslisboom Corona niet goed hanteert waardoor kinderen onnodig niet gebracht konden worden.	Landsmeer

Aspect beleid: Voorwaarden

Klant wil graag compensatie voor gemiste opvang dagen door chronische ziekte kind.	Landsmeer
Door wisseling van school kind wordt de opvang duurder omdat er reistijd geldt. Klant is het hier niet mee eens omdat kind korter op opvang is	Enkhuizen
Klant is het niet eens met aanpassing van de BSO CF voorwaarden.	Opmeer
Klant is niet blij dat Berend Botje de opvang heeft stopgezet met het argument dat geen geschikte opvang kan bieden voor het kind.	Edam – Volendam

- *Administratief / communicatie*

Aspect administratie / communicatie: Corona

Pm'er is vergeten aan klant door te geven dat kind door de Corona richtlijnen een dag op een andere groep wordt opgevangen.	Koggenland
Aanmelding van kind voor noodopvang is op locatie niet bekend. Klant wordt hier op aangesproken wat niet als prettig ervaren wordt.	Landsmeer
Klant wordt door Berend Botje wisselend geïnformeerd over de quarantaine richtlijnen voor kinderen en is niet tevreden over de wijze van communiceren door leidinggevende.	Landsmeer
Klant is niet tevreden over de communicatie na een Corona besmetting en de fouten die hieromtrent zijn gemaakt.	Zeevang
Klant twijfelt aan de veiligheid van haar gegevens in de administratie en heeft bezwaar tegen het feit dat haar ex-partner inzage heeft in haar gegevens en dat de nieuwe partner van haar ex-partner bij Berend Botje werkt en daardoor ook mogelijk inzage heeft.	Koggenland

Aspect administratie / communicatie: regulier

Klant heeft co-ouderschap en wijziging overeenkomst kind is niet met hem besproken.	Opmeer
Klant ervaart gebrekkige communicatie na verzoek ophalen kind omdat het ziek is.	Oostzaan
Klant is ontevreden over de communicatie n.a.v. een (tijdelijk) gedeeltelijk overstap. Dit resulteert volgens klant in extra kosten voor haar	Hoorn

- *Pm'ers en verzorging*

*Aspect pm'ers en verzorging: regulier*

Pm'er heeft niet adequaat genoeg gehandeld op moment dat kind niet op de BSO verscheen.	Enkhuizen
Kind van klant is voor de 2e keer niet opgehaald van school voor de BSO.	Landsmeer
Klant vindt de overdracht bij ophalen onvoldoende en heeft het idee dat het door pm'ers niet gemerkt wordt als kind door haar wordt opgehaald.	Enkhuizen
Klant is ontevreden over handelen pm'er op de groep met kind, gebrek aan overdracht en de reactie van de leidinggevende op haar klachten hierover.	Opmeer
Klant is niet tevreden over de overdracht en gedrag van pm'er.	Oostzaan
Klant is ontevreden over het vakantieprogramma en de afwisseling van activiteiten	Edam - Volendam
Klant is ontevreden over het functioneren van de leidinggevende	Landsmeer
Klant is ontevreden over de aangeboden activiteiten	Koggenland
Kindje is uit babystoel gevallen.	Landsmeer



Klant is niet blij dat ze is aangesproken op haar handelen door pm'er in bijzijn van andere klanten.	Edam - Volendam
--	-----------------

*Aspect pm'ers en verzorging: corona*

Klant heeft er moeite mee dat Corona besmetting pm'er mogelijk voorkomen had worden als ze zich privé anders had gedragen. Dit heeft gevolgen voor haar kind en opvang mogelijkheden.	Koggenland
---	------------

- *Opvanglocatie*

*Aspect opvanglocatie: corona*

Klant vindt de locatie onveilig omdat andere klanten zich niet aan de Corona maatregelen houden	Koggenland
---	------------

- *Overig*

*Aspect overig: regulier*

Door een foutieve informatie vanuit school is kind niet opgehaald voor de BSO. Klant verwijdt dit Berend Botje.	Landsmeer
Kind van klant heeft verteld dat zij door ander kind gevraagd is broek naar beneden te doen. Klant twijfelt hierdoor of er voldoende toezicht is.	Enkhuizen
De app werkt niet naar behoren.	Opmeer
Klant vindt dat de bus bij ophalen kinderen op een ongeschikte plek staat en dat het niet veilig is.	Koggenland

*Aspect overig: corona*

Klant heeft bezwaar tegen het aantal aanwezigen op de opening van de locatie i.r.t. de Corona maatregelen.	Enkhuizen
--	-----------

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

#### *Aard klachten / suggesties*

De aard van de klachten is verdeeld. Zoals alle jaren gaan de meeste klachten over het beleid en de communicatie. Vooral voor deze geldt dat een groot deel van de klachten Corona gerelateerd is. Er zijn in 2021 meer klachten binnen gekomen over pm'ers / verzorging dan andere jaren. Mogelijk dat dit komt doordat er minder contact mogelijk is geweest tussen ouders en pm'ers en door Corona en de afstand letterlijk 'groter' was.

De klachten zelf zijn ook divers en liggen op het gebied van Corona, personeel en voorwaarden. De personeelwisselingen komen hier terug. De administratie / communicatie nemen ook een groot deel van de klachten in. Deze liggen vooral op het gebied van Corona.

#### *Wat is er gedaan met de klachten / suggesties?*

In alle gevallen is er contact geweest met de klant en, indien van toepassing, excuses aangeboden. Bij de klachten t.a.v. Corona is aangegeven dat Berend Botje de richtlijnen van de overheid volgt en daar geen uitzonderingen op kan maken. Een nadere toelichting op wijziging van maatregelen en werkwijze van Berend Botje was meestal voldoende om de klacht te verhelpen.

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 is een officiële waarschuwing aan een medewerker gegeven. 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 2021 geen algemene klachten / suggesties binnengekomen.

## 3. Afhandeling klachten Klachtenfunctionaris in 2021

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
Ontvangen klachten	13	9	13	11
Behandelde klachten	1	1	0	1
Niet behandelde klachten	12	12	13	9
Niet ontvankelijke klachten	0	0	0	1
Nog niet afgeronde klachten	0	0	0	0

De klachtenfunctionaris heeft in 2021, 11 klachten ontvangen waarvan er één in behandeling is genomen. 9 klachten zijn afgehandeld door de leidinggevende en/of MT 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 gastouder. Deze klacht valt niet onder het reglement en telt daarom niet mee in deze rapportage. De klacht is afgehandeld door de leidinggevende.

### 3.2. Onderzoek

De klachtenfunctionaris heeft bij 1 klacht onderzoek verricht.

#### Klacht 01 – Klacht over beëindiging overeenkomst opvang

Deze klacht had betrekking op het door Berend Botje beëindigen van de opvang. Klant was van mening dat Berend Botje de gemaakte afspraak niet nakwam en niet handelde in belang van het kind. Het betrof hier een kind in de leeftijd van 4 jaar die nog niet toe was aan de stap naar de basisschool. In overleg met alle betrokkenen waaronder personeel van Berend Botje is gezocht naar een geschikte plek voor het kind waarbij het kind uit coulance de overeenkomst door Berend Botje met enkele maanden is verlengd nadat het kind 4 is geworden. Helaas heeft het onderzoek geen passende plek opgeleverd maar Berend Botje was dat ook niet. Berend Botje kon het kind niet de zorg en ontwikkeling bieden dat het nodig had. Om die reden is de opvang gestopt. Klant heeft hierop contact gezocht met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft het dossier doorgenomen en overleg gevoerd met regiomanager en directie. Hieruit bleek dat Berend Botje alle mogelijke moeite heeft gedaan maar dat Berend Botje niet de partij is waar klant zich toe moet richten. Berend Botje kon voor dit kind niets meer betekenen. Klant is geadviseerd samen met het zorgteam verder te zoeken naar een geschikte plek. Klant bleef niet tevreden.

### 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 leidinggevend 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 2021 goed verlopen is. Klanten weten, indien nodig, de klachtenfunctionaris te vinden.

De klachtenfunctionaris merkt dat bij een klacht of suggestie niet altijd een klachtenformulier (tijdig) wordt ingevuld. In 2021 is het reglement, proces en formulier klachten op agenda van de werkoverleggen gezet. Een merkbaar effect daarvan is er nog niet. Het advies is wel het onderwerp op de agenda van de werkoverleggen terug te laten komen in 2022.

#### **4. Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie in 2020**

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

##### **4.1 Klanten**

In 2021 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 2021 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.