

Jaarverslag klachtenreglement 2023



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 2023	2
2.1 Klachten / suggesties in cijfers	2
2.2 Het Gastouderbureau	3
2.3 De Kindercentra	3
2.4 Algemeen	8
3. Klachtafhandeling door Klachtenfunctionaris 2023	8
3.1 Aantal klachten	8
3.2 Onderzoek	8
3.3 Conclusies en aanbevelingen	8
4. Klachtafhandeling door Geschillencommissie 2023	8
4.1 Klanten	8
4.2 Oudercommissie(s)	8
5. Inzien jaarverslag	8

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 2023 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 2023

Alle binnengekomen klachten en suggesties in 2023 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	2021			2022			2023		
	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	986	3	0,30%	940	5	0,51%	845	2	0,24%
Kindercentra	2396	35	1,46%	2678	26	0,97%	2953	42	1,42%
Totaal	3382	38	1,12%	3618	31	0,86%	3787	44	1,16%

* 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 was het aantal klachten (absoluut en relatief) vorig jaar laag ten opzichte van voorgaande jaren laag. In 2023 is het weer in lijn met 2021 en de jaren daarvoor. Dit komt waarschijnlijk omdat klanten nu weer structureel op locatie binnen komen. Het totaal aantal klachten / suggesties was en is laag ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen.

2.2. Het gastouderbureau

Aantal klachten / suggesties

Bij het gastouderbureau zijn in 2023 2 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	% 2020	% 2021	% 2022	Aantal 2023	% 2023
Beleid Berend Botje	22,2%	33,33%	40%	2	100%
Administratief / Communicatie	33,3%	33,33%	00%	0	0%
Functioneren bmw'er en/of binnendienst	11,1%	0%	40%	0	0%
Opvanglocatie	11,1%	0%	0%	0	0%
Verzorging / Gastouder	22,2%	0%	0%	0	0%
Corona	0%	33,33%	0%	0	0%
Overig	0%	0%	20%	0	0%

Klachten naar aard / onderwerp

- *Beleid Berend Botje:*

Klant is het niet eens dat er uitvoeringskosten per kind betaald moeten worden.
Klant is het niet eens met de 2e verhoging van tarief en met het moment van incasseren.

Conclusies en maatregelen naar aanleiding van de klachten / suggesties

Aard klachten / suggesties

Beide klachten zijn ten aanzien van het beleid maar anders van onderwerp.

Wat is er gedaan met de klachten / suggesties?

In beide gevallen is er contact geweest met de klant en is er een toelichting gegeven op het beleid. In 1 geval bleef de klant ontevreden maar werd het beleid wel geaccepteerd.

2.3 De Kindercentra

Aantal klachten / suggesties

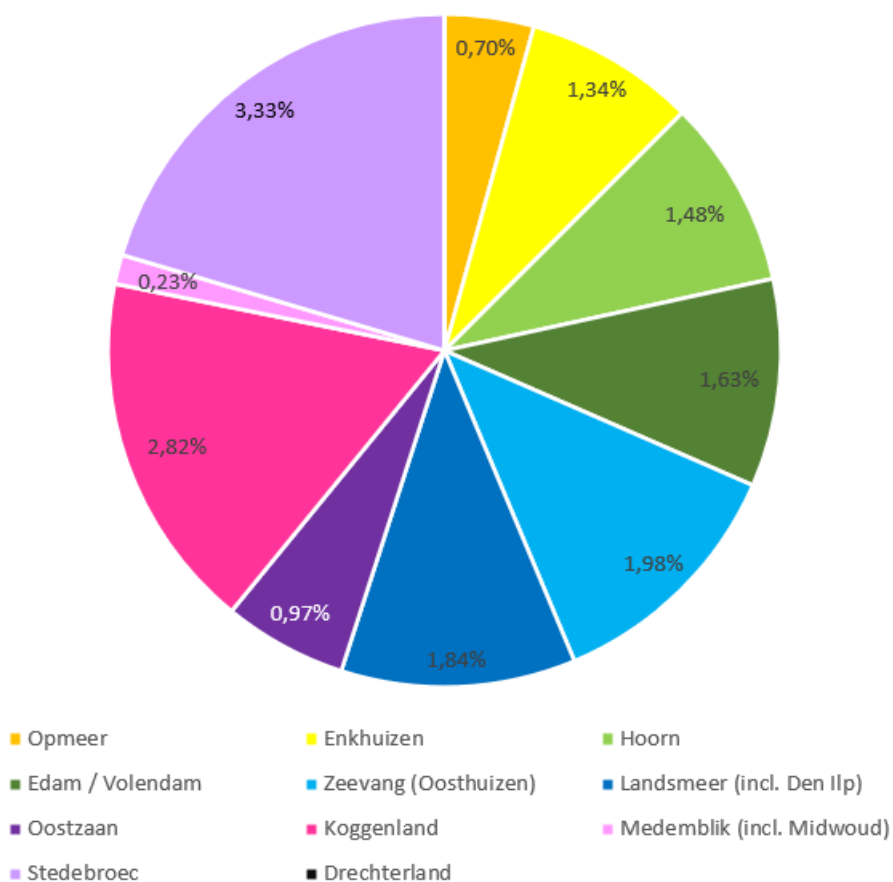
Er zijn in 2023 in totaal 42 klachten / suggesties binnengekomen over de kindercentra.

Gemeente/locatie	% klachten 2020	% klachten 2021	% klachten 2022	Aantal Kinderen 2023*	Aantal klachten 2023	Relatief % klachten 2023
Opmeer	0,45%	1,67%	1,53%	285	2	0,70%
Enkhuizen	1,08%	1,36%	0,77%	449	6	1,34%
Hoorn	0,47%	0,50%	0,88%	541	8	1,48%
Edam / Volendam	1,00%	1,05%	0,29%	368	6	1,63%
Zeevang (Oosthuizen)	0,68%	0,58%	0,54%	202	4	1,98%
Landsmeer (incl. Den IJp)	12,66%	7,14%	0,62%	163	3	1,84%
Oostzaan	2,08%	4,12%	0,00%	103	1	0,97%

Koggenland	1,08%	3,16%	1,66%	284	8	2,82%
Medemblik (incl. Midwoud)	0,46%	0,00%	1,55%	436	1	0,23%
Stedebroec	2,56%	0,00%	1,37%	90	3	3,33%
Drechterland	-	0,00%	0,00%	32	0	0,00%
Totaal	1,69%	1,46%	0,97%	2953	42	1,42%

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

Gemeente/locatie 2023



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

Gemeentes/locatie(s)

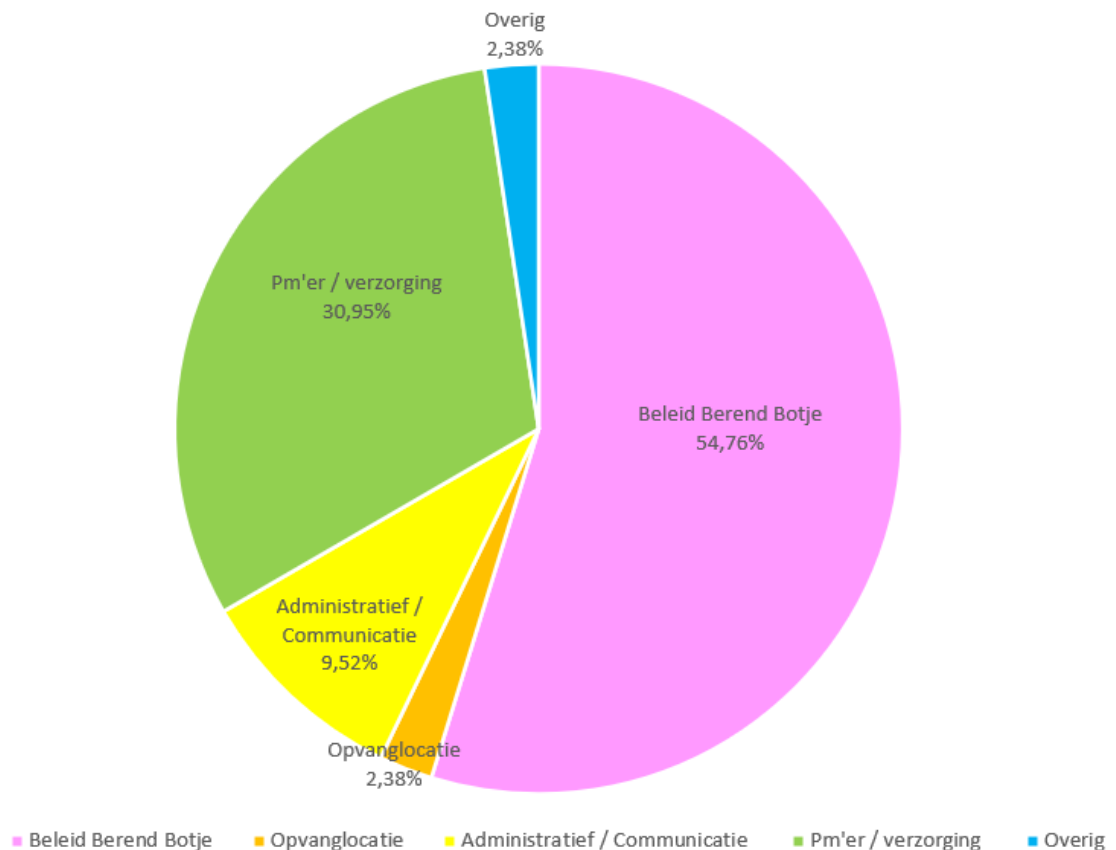
In 2023 zijn er slechts 2 gemeentes waar het relatief aantal klachten boven de 2% ligt, namelijk de Gemeentes Koggenland en Stedebroec. Dat is echter nog steeds weinig. In Stedebroec gaat het om 3 maal om een klacht over een dag sluiting en dus niet over de kwaliteit van de opvang of medewerkers. In Gemeente Koggenland hebben 7 van de 8 klachten betrekking op het beleid en dan de meeste specifiek op het ontbreken van flexibiliteit. De klachten zijn verdeeld over de beide locaties in de Gemeente. In deze gemeente is in een eerder stadium al besloten te stoppen met ruilen wat zou kunnen verklaren waarom er juist daar veel klachten zijn binnen gekomen over het gebrek aan flexibiliteit. De 8^e klacht betreft communicatie.

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	% 2020	% 2021	% 2022	Aantal 2023	% 2023
Beleid Berend Botje	52,5%	28,6%	26,9%	23	54,76%
Administratief / Communicatie	20,0%	22,8%	7,7%	4	9,52%
Pm'ers / verzorging	17,5%	31,4%	61,6%	13	30,95%
Opvanglocatie	2,5%	2,9%	3,8%	1	2,38%
Overig	7,5%	14,3%	0,0%	1	2,38%
Totaal	100%	100%	100%	42	100%

Aard van de klacht 2023



Klachten / suggesties naar aard / onderwerp

- *Beleid Berend Botje*

Klant is het niet eens met sluiting van de groep.	Edam – Volendam
Klant is het niet eens met de voorwaarden van het pakket en vind dat studiedagen etc eronder moeten vallen.	Koggenland
Klant is van mening dat Berend Botje in een te laat stadium laat weten of een aanvraag voor extra opvang akkoord is.	Opmeer
Klant vindt afhandeling opzegging contract niet eerlijk.	Koggenland

Klant heeft het gevoel dat ze meer moet betalen en steeds minder krijgt. Vouchers zijn niet in te leveren, ruilen lukt niet etc.	Koggenland
Klant wil minder betalen omdat i.o.m. BB kind korter dagdeel afneemt.	Hoorn
Klant is ontevreden t.a.v. voortgang rondom de wachtlijst.	Medemblik
Klant is niet blij dat groep een dag gesloten is en de late communicatie daarover.	Stedebroec
Klant is niet blij dat groep een dag gesloten is, er sprake is van weinig flexibiliteit en de late communicatie.	Zeevang
klant is ontevreden over de flexibiliteit die BB levert.	Hoorn
klant is ontevreden over de flexibiliteit die BB levert.	Koggenland
Klant is niet blij dat groep een dag gesloten is en de late communicatie daarover	Zeevang
Klant is niet blij met de sluiting van de groep en wil compensatie voor de vrije dag die opgenomen moest worden.	Enkhuizen
Klant is niet blij dat groep een dag gesloten is en de late communicatie daarover.	Stedebroec
Klant is niet blij dat groep een dag gesloten is en de late communicatie daarover.	Stedebroec
Klant heeft de communicatie over sluiting van de groep gemist en is het niet eens met feit dat er niet telefonisch contact opgenomen wordt.	Hoorn
Klant is niet blij dat groep een dag gesloten is en de late communicatie daarover.	Oostzaan
Klant is niet blij dat beleid omtrent vouchers en ruilen wijzigt per 2024.	Zeevang
Klant is niet blij dat beleid omtrent vouchers en ruilen wijzigt per 2024.	Hoorn
Klant is niet blij dat beleid omtrent vouchers en ruilen wijzigt per 2024.	Koggenland
Klant is het niet eens met het beleid t.a.v. geven zepillen en paracetamol aan kinderen.	Koggenland
Klant is het niet eens met het feit dat er geen halve dag opvang meer wordt geboden en dat een ruilaanvraag te laat beoordeeld is.	Koggenland
Klant is het niet eens met het beleid t.a.v. voeding.	Opmeer

- *Administratief / communicatie*

Klant wordt overvallen door mededeling dat BB niet de juiste plek is voor haar kind. Hier is niet eerder over gesproken.	Enkhuizen
Klant is niet blij met de late communicatie over sluiting groep.	Hoorn
Ontvangen informatie is door medewerkers verkeerd geïnterpreteerd en vervolgens naar andere gecommuniceerd.	Koggenland
Klant is niet blij met de late communicatie na aanvraag extra opvang dag.	Landsmeer

- *Pm'ers en verzorging*

Medewerker heeft niet professioneel gehandeld in situatie met kind.	Enkhuizen
Klant trof kind zonder begeleiding aan op het schoolplein wat tegen de afspraken was.	Enkhuizen
Klant is geschrokken van de wijze waarop de medewerkers communiceren richting kinderen.	Edam – Volendam
Klant is diverse malen gevraagd het kind eerder op te halen omdat het kind onrust veroorzaakt op de groep en goede zorg niet geboden kan worden. Klant is het daar niet langer mee eens ook omdat ze voor hele dagen betaald.	Landsmeer
Klant is van mening dat de verzorging van het kind te wensen overlaat.	Landsmeer
Kind loopt zonder toezicht buiten het schoolplein.	Enkhuizen
Klant trof kind aan met in haar ogen tekort aan begeleiding en verzorging.	Enkhuizen

Klant vindt het niet prettig dat kind bij buiten spelen natte schoenen en kleding heeft gekregen en hiermee na afloop niets is gedaan.	Hoorn
Klant is niet tevreden met de kwaliteit van opvang.	Edam – Volendam
Klant beticht medewerkers van Berend Botje van ontoelaatbaar handelen.	Edam – Volendam
Klant is van mening dat gemaakte afspraken over de verzorging van kind niet zijn nagekomen.	Zeevang
Kind is zonder controle bij klant achter gelaten op school.	Hoorn
Kind heeft op de groep geslapen i.p.v. in een bed.	Hoorn

- *Opvanglocatie*

Klant merkt op dat de voordeur van locatie open is te maken van buitenaf en vraagt zich af of in kader van veiligheid dit niet beter anders geregeld kan worden.	Edam – Volendam
--	-----------------

- *Overig*

Klant maakt melding van grensoverschrijdend gedrag bij kind door ander kind op de opvang	Edam – Volendam
--	-----------------

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

Aard klachten / suggesties

Vorig jaar betrof meer dan de helft van de klachten het functioneren van pm'ers en de verzorging van kinderen. In 2023 betreft meer dan de helft van de klachten het beleid. 12 klachten in totaal hadden betrekking op de sluiting van een locatie of groep en 6 op het gebrek aan ervaren flexibiliteit. Dit valt niet los te zien van het personeelstekort waar ook Berend Botje in hoge mate mee te maken had in 2023. Het personeelstekort heeft geleid tot sluitingen van groepen en tot minder flexibiliteit voor klanten in ruilen, extra opvang aanvragen en inzet van vouchers.

De klachten m.b.t. het functioneren van pm'ers en de verzorging zijn divers van aard maar wel is het driemaal gebeurd dat een kind onbegeleid was op een moment waarop dat niet de bedoeling was. Dit betrof andere locaties en andere pm'ers.

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 in de meeste gevallen voldoende. In 4 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 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 een officiële waarschuwing en tweemaal tot een gespreksnotitie in het dossier van een medewerker. In 3 gevallen bleef de klant ontevreden en is de overeenkomst opgezegd. 1 klacht is nog in afhandeling.

2.4 Algemeen

Aantal klachten / suggesties

Er zijn in 2023 geen algemene klachten / suggesties binnengekomen.

3. Afhandeling klachten Klachtenfunctionaris in 2023

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	2023
Ontvangen klachten	13	9	13	11	15	10
Behandelde klachten	1	1	0	1	1	0
Niet behandelde klachten	12	12	13	9	13	10
Niet ontvankelijke klachten	0	0	0	1	1	0
Nog niet afgeronde klachten	0	0	0	0	0	0

De klachtenfunctionaris heeft in 2023, 10 klachten ontvangen waarvan er geen in behandeling is genomen. Al de 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 tellen daarom niet mee in deze rapportage. Die klachten zijn afgehandeld door een leidinggevende. Het aantal van 10 binnen gekomen klachten is lager dan afgelopen jaar. Mogelijk doordat klanten weer op locatie komen en de klacht dus eerder persoonlijk wordt besproken.

3.2. Onderzoek

De klachtenfunctionaris heeft geen onderzoek hoeven doen.

3.3 Conclusie en aanbevelingen

De rol van de klachtenfunctionaris blijft gering. De binnen gekomen klachten zijn niet door de functionaris afgehandeld maar door leidinggevend en/of regiomanager van de betreffende locatie of afdeling. Het betrof klachten die nog niet eerder op locatie of bij de leidinggevende kenbaar waren gemaakt.

Conclusie is dat de werkwijze en het proces rond afhandeling van klachten door de klachtenfunctionaris in 2023 goed verlopen is. Klanten weten, indien nodig, de klachtenfunctionaris te vinden.

4. Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie in 2023

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

4.1 Klanten

In 2023 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 2023 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.