



Klachtenjaarverslag 2022

Inleiding.

Kwink verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Veenendaal en omgeving. In 2022 maken ongeveer 1405 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Kwink horen wij graag wat onze ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere kritische opmerking of vraag, van signaal tot onvrede of mogelijkheid tot verbetering, nemen wij uiterst serieus. We vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij fouten of afwijkingen in onze dienstverlening kenbaar te maken. Wij zijn bereid om te leren en willen anticiperen op de behoefte van de markt. We scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere kritische vraag of klantreactie zo eenvoudig en soepel mogelijk te behandelen en een voor betrokken partijen zo bevredigend mogelijk antwoord te geven.

Conform de voorschriften van de Wet Kinderopvang en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Het jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Jaarverslag Klantreacties elk jaar voor 1 juni naar de GGD regio Utrecht.

In dit jaarverslag leest u de aard en de afhandeling van de klantreacties die bij Kwink zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op de dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Kwink. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

Hoe behandelen wij klantreacties?

Signalen pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers daarom om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders, verzorgers of relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en cluster- of afdelingsmanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.

Een melder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de locatieverantwoordelijke, de clustermanager of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit die de klantreactie van de melder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of e-mail naar de indiener. Na afhandeling van de klantreactie verifieert de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit zet samen met de directie, cluster- of afdelingsmanager zo nodig of gewenst organisatiebrede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie-afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders kunnen hiervoor ook kiezen wanneer zij niet eerst de interne klantreactieregeling willen volgen.

Onze [website](#) geeft informatie over onze interne klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders/verzorgers een korte toelichting op onze klantreactieregeling.



Organisatiekansen om te verbeteren.

Melders waarvan de klantreactie intern is afgehandeld, krijgen sinds 2020 een evaluatie toegestuurd over hoe zij het proces van afhandeling hebben ervaren. Deze input zorgt ervoor dat we nog meer inzicht krijgen om verbetertrajecten op te starten. Voor de ondersteunende afdelingen van Kwink is het van belang dat ze snel en transparant communiceren richting de melder.

Geschillen in 2022.

In 2022 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling/ locatie

Locatie.	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
BSO Sportkidz	In de klantreactie worden meerdere punten aangegeven; stukje planning en advies, betrokkenheid personeel, aanbod activiteiten, maar vooral het niet adequaat handelen op pesten waardoor haar kind per direct niet meer naar de BSO komt.	Er is een gesprek met medewerkers geweest en er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder. In dit gesprek is de situatie besproken en vervolgens is de klantreactie, in overleg met ouder, afgesloten.
De Grondtoon	Meneer heeft een vraag over de negatieve adviezen van de Oudercommissie m.b.t. het prijs- en productaanbod van 2023 en waarom Kwink er toch voor gekozen heeft deze adviezen te negeren.	Manager Klantadvies heeft de ouder een mail met uitleg gestuurd. Er is toegelicht waarom de organisatie hiervoor gekozen heeft.
't Speel-Kwartier	Ouder geeft aan dat wegens het te vroeg accorderen van vakanties van personeel en te weinig afmeldingen van ouders, groepen gesloten worden. Ouder is van mening dat er eerst voldaan moet worden aan de contractuele verplichtingen met ouders, alvorens vakanties van personeel wordt goedgekeurd. Tevens heeft ouder een klacht omtrent de communicatie over de wachtlijst van de BSO. Ouder moet zelf actief naar de status vragen en krijgt steeds een ander antwoord.	<p>Manager Klantadvies geeft aan dat de organisatie met man en macht blijft proberen om sluitingen te voorkomen, maar dat dit niet altijd haalbaar is. Er wordt geprobeerd maximaal 3 dagen vooraf te communiceren over een sluiting middels het ouderportaal of telefonisch.</p> <p>M.b.t. de wachtlijst probeert de organisatie de planning altijd 6 maanden vooraf rond te hebben, echter speelt er bij 't Speel-kwartier een hoog personeelstekort en blijven de vacatures onvervuld, waardoor er tot op heden ook nog niets is veranderd aan de wachtlijst. De Manager Klantadvies geeft de ouder een alternatief voor de dagen waarop de kinderen wel kunnen worden opgevangen. Met daarbij een gegarandeerde reservering voor de wenselijke dagen. Manager hoort graag of dit, voor nu, de ouder zou helpen totdat er voldoende personeel is voor de andere BSO dagen.</p>

Locatie.	Onderwerp klantreactie.	Afhandeling
't Speel-Kwartier	Ouder geeft aan dat zij kind ruim op tijd heeft opgegeven voor BSO, echter werd door een medewerker van Kwink aangegeven dat dit nog onzeker was i.v.m. tekort aan Pedagogisch medewerkers. Ouder vond medewerker onredelijk en wil graag dat er een gezamenlijke oplossing kan worden gevonden.	Er is contact gezocht met ouder. Er is toelichting gegeven op de inhoud van de klacht. Van de wachtlijst was ouder op de hoogte, maar bij inschrijving is er niet geïnformeerd over dat Kwink geen opvang meer verlenen aan de kinderen van deze school omdat daar inmiddels een andere aanbieder aan verbonden is. Anders konden er eerder maatregelen worden getroffen. Ouder had begrip dat er niet aan de wachtlijst kan worden getornd. Ouder kan gedurende deze tijd zelf voor opvang zorgen.