



Jaarverslag klantreacties 2019

Inleiding.

Kwink verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Veenendaal en omgeving. In 2019 maken ongeveer 1.200 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 Kwaliteit en Veiligheid 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 Kwaliteit en Veiligheid 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 Kwaliteit en Veiligheid bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid 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 Kwaliteit en Veiligheid of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met de directie en 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 ook altijd een informatieboekje met een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

Inzichten klantreacties 2019.

Klantreacties zijn een belangrijke graadmeter om te horen wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening. Het belangrijkste inzicht is dat er op dit moment via de klantreactieregeling slechts geringe input komt om de klanttevredenheid en kwaliteit te verhogen. We hebben twaalf klantreacties ontvangen in het afgelopen jaar, waarvan zeven klantreacties de ondersteunende diensten betrof, zoals de afdeling Financiën en Klantadvies. Maar ook met deze geringe input kan het verbeterproces in gang worden gezet.

Organisatiekansen om te verbeteren.

Voor de ondersteunende afdelingen van Kwink is het van belang dat ze snel en transparant communiceren richting de melder. De ondersteunende afdelingen hebben onderzocht hoe ze de processen kunnen verbeteren. De afdeling Klantadvies heeft bijvoorbeeld maatregelen genomen als vaste tijden waarop ze bereikbaar zijn en vaste tijden dat ze aan de planning werken, waardoor ze eerder kunnen communiceren naar ouders. Hierdoor wordt er efficiënter gewerkt, wat voor zowel ouders als de afdeling zelf gunstig is.

Trendanalyse.

In het Jaarverslag Klantreacties van 2018 schreven we dat er meer aandacht voor het contact met ouders zou komen. Hier hebben we in 2019 op voortgeborduurd. Dit is natuurlijk altijd het streven van de organisatie, ook voor de toekomstige jaren. We zien voornamelijk dat bij de ondersteunende afdelingen de puntjes nog op de i kunnen worden gezet.

Geschillen in 2019.

In 2019 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage:

1 Beschrijving klantreacties per locatie



Bijlage 1: beschrijving klantreacties per locatie

Algemeen

Ruilen: Ruiluren voor de voorschoolse opvang (vso) kunnen niet worden ingezet op andere momenten, zoals buitenschoolse opvang (bso). De klant heeft echter geen gebruik gemaakt van de vso.

Maatregel: Ouder was niet voldoende geïnformeerd over de ruiluren. Naar aanleiding van de klantreactie is de vso stopgezet en de uren waar geen gebruik van is gemaakt, zijn met terugwerkende kracht gecrediteerd.

Algemeen

Plaatsing: Er is geen VVE-plek meer beschikbaar, de communicatie met het hoofdkantoor zou te wensen over laten. Voor de zomervakantie is contact gezocht met de organisatie. In september kreeg de klant telefonisch te horen dat de VVE-verklaring niet geldig is in Veenendaal en dat het kindje opnieuw bekeken moest worden door de GGD.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact opgenomen met ouder. Met de reguliere peuteropvang gaan ze naar 8 uur (in plaats van 6), waardoor het kindje bij het reguliere peuterwerk kan blijven, aangezien ze hier ook werken aan de voorbereiding op school. Organisatie wist pas kort van te voren dat de VVE-groepen samengevoegd zouden worden en er dus geen plek meer was. De afdeling Klantadvies heeft de processen in kaart gebracht, zodat dit proces beter verloopt.

Algemeen

Financiën: Ouder wil een betalingsregeling aangaan, echter zou ze de afdeling Financiën niet te pakken krijgen. Tevens wil ze toegang tot de ouderportaal-app.

Maatregel: De afdeling Financiën kon de ouder niet telefonisch te pakken krijgen. Hierna is zij gemaild met de inloggegevens van de ouderportaal-app. Tevens was er een betalingsregeling afgesproken voor zes maanden, die echter al de dag erna in zijn totaliteit betaald is.

Algemeen

Financiën: Wat is de reden van de prijsverhoging van de bso?

Maatregel: De afdeling Klantadvies heeft contact gezocht met de ouder om dit toe te lichten.

Algemeen

Communicatie: Ouder had een langlopende kwestie op de locatie, die onlangs naar tevredenheid opgelost leek. Zij het niet dat daar geen vervolg aan is gegeven; noch de administratie, noch de communicatie met de afdeling Klantadvies.

Maatregel: De locatie heeft samen met de afdeling Klantadvies afgestemd over de communicatie.

Algemeen

Plaatsing: In februari is plaatsing op de bso aangevraagd, maar de planning heeft lang op zich laten wachten. Kwink heeft blijkbaar niet actief gecommuniceerd.

Maatregel: Manager Planning en Advies signaal gegeven dat we proactiever en transparanter naar ouders moeten communiceren. Ouders teruggeven dat dit zal worden opgepakt. Dinsdagcontract waarbij ze voorrang hebben op de donderdag wanneer er een plek vrij is.

Algemeen

Financiën: Ouder is niet tevreden of de wijze van facturatie; beide ouders zouden de opvangplaats van één kind gefactureerd krijgen, echter is dit nu niet het geval.

Maatregel: De afdeling Klantadvies heeft de contracten gesplitst.

Kameleon bso (voorheen Petekeet)

Pedagogiek: Ouder vindt het niet kunnen dat het spel Fortnite op de bso beschikbaar is vanwege het geweldaspect.

Maatregel: De afdeling ICT heeft de websitepagina geblokkeerd. Afspraken met kinderen opnieuw besproken. De locatie toetst of de afspraken nageleefd worden.

Kindcentrum West bso (voorheen Elmo)

Veiligheid: seksueel grensoverschrijdend gedrag zou zijn voorgevallen van kind naar kind op de bso. Kind wil nu niet naar bso.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouders van beide kinderen. Tevens is de aandachtfunctionaris kindermishandeling geïnformeerd en heeft een intern begeleider de groep geobserveerd. De pedagogisch professional heeft aangegeven dat het bij een opmerking gebleven moet zijn omdat ze beide jongens op de bewuste middag niet uit het oog is verloren, aangezien er die middag maar een enkeling was.

Kameleon dagopvang

Veiligheid: De temperatuur zou op de groepen beneden te hoog zijn, zonder klimaatbeheersing.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact opgenomen met ouder. Op het moment van de hittegolf zijn extra ventilatoren aangeschaft en mochten kinderen veel met water spelen. Tevens zijn de temperaturen geregistreerd, zodat er een goed besluit kan worden genomen omtrent koeling/airco op locatie. Gesprekken hierover zijn in het najaar geweest en de beslissing is naar alle ouders van de locatie verzonden.

't Speel-Kwartier dagopvang

Veiligheid: Volgens ouder zou het te warm zijn op de locatie, en weinig tot geen ventilatie. Hebben we de risico's in kaart?

Maatregel: De locatie heeft mobiele airco's voor alle groepsruimten en slaapkamers gehuurd. Voor volgend jaar zomer komt er een definitieve oplossing.

Inrichting buiten: Ouder vindt het buitenterrein gevaarlijk door de hobbels en gaten.

Maatregel: Visie organisatie aan ouder toegelicht; dat we kinderen leren omgaan met kleine risico's en het ontdekken van de omgeving. Tevens heeft een tuinman beoordeeld of er grote risico's waren die aangepast moesten worden.