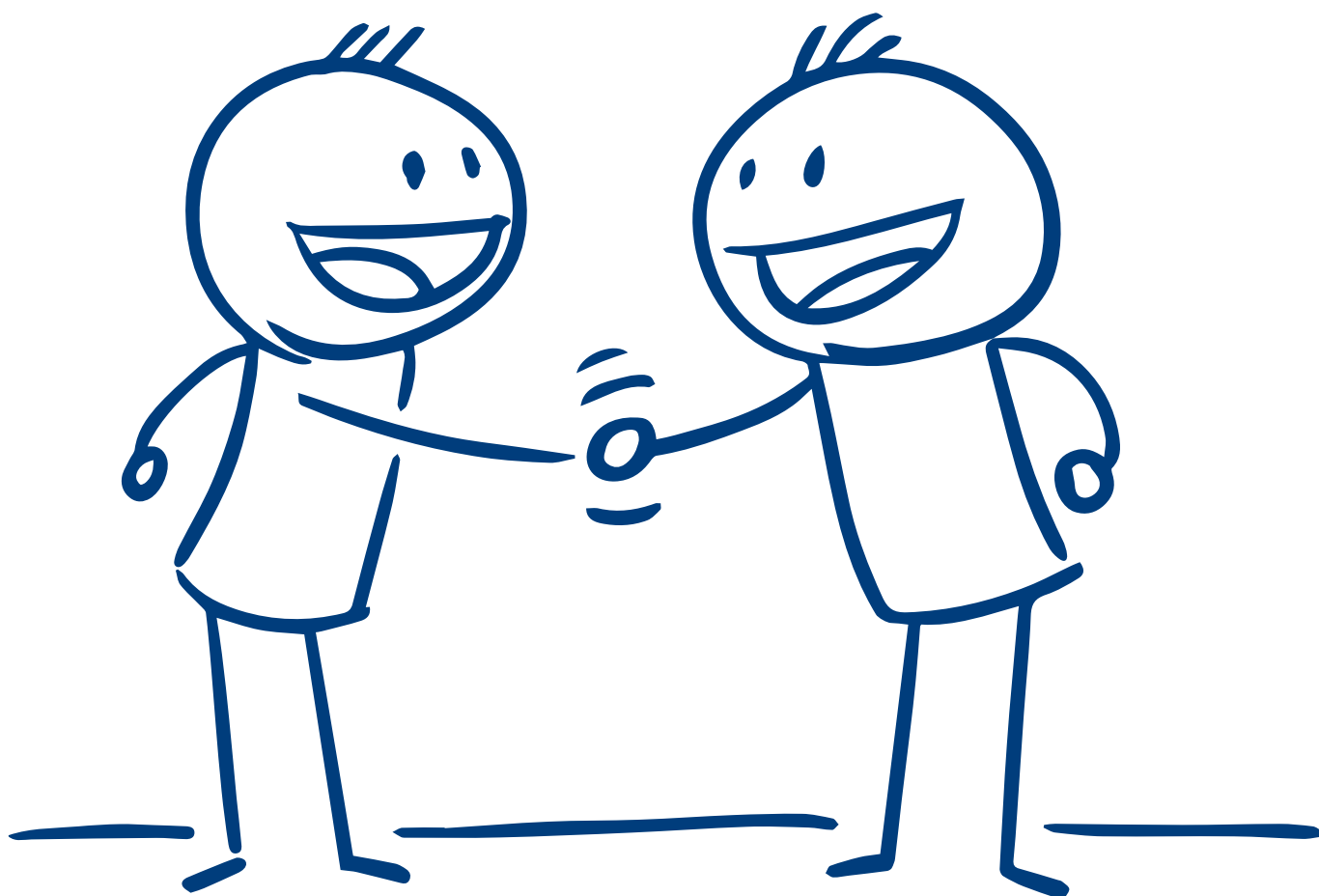




JAARVERSLAG KLANTREACTIES

KLACHTEN, VERBETERPUNTEN EN COMPLIMENTEN

★ 2018 ★

Kwink Kinderopvang verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Veenendaal en omgeving. In 2018 maken ongeveer 1.200 kinderen in de leeftijd van 0 tot 12 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, het peuterwerk en de buitenschoolse opvang bij Kwink. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

HOE BEHANDELEN WIJ KLANTREACTIES?

- I Onvrede 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/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 clustermanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.
- II Een ouder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de locatieverantwoordelijke of de clustermanager, of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid, die de klantreactie van de ouder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces ook 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.
- III Na afhandeling van de klantreactie verifieert de behandelaar of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces. 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.
- III De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met directie en cluster- en locatieverantwoordelijken 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 klantreactieregelingen. 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 2018

Klanttevredenheid en kwaliteit verhogen

Een klantreactie is veelal het topje van de ijsberg. Ondanks de relatief kleine aantallen, geven klantreacties een mooie weergave wat deze groep klanten belangrijk vindt in de dienstverlening. Het biedt daarom belangrijke aanknopingspunten om voor Kwink continu verbetering te realiseren conform de verbetercyclus.

Persoonlijk contact en klanttevredenheid

Uit de praktijk blijkt dat een gesprek met de teamleider, locatiemanager en/of clustermanager een krachtige manier is om in te spelen op klantreacties. Persoonlijk contact opnemen met de ouder om een klantreactie te bespreken heeft een positieve uitwerking gehad. Dit maakt des te meer duidelijk dat proactief de dialoog en verbinding zoeken met de ouders, belangrijk is voor de klanttevredenheid. Op deze manier leren we nog meer over hun behoeften, wat onze organisatie de kans geeft om hier nog beter op in te spelen.

KLANTREACTIES IN 2018

In 2018 zijn er geen geschillen geregistreerd onder Kwink Kinderopvang bij de geschillencommissie. De oudercommissies hebben in 2018 geen externe klantreactie voorgelegd. De klachtenvrijbrief van de geschillencommissie is bijgevoegd als bijlage.

TRENDANALYSE

De afgelopen jaren komen weinig klantreacties binnen voor Kwink Kinderopvang. Inmiddels zijn de voorgenomen maatregelen naar aanleiding van de klantreacties uitgevoerd, is het beleid transparanter geworden en is er meer aandacht voor het contact met ouders.

Kwink Kinderopvang zal in 2019 extra aandacht schenken aan het klantreactieproces om zo een helder beeld te krijgen van wat er allemaal speelt op locaties en waar ouders eventueel behoefte aan hebben.

Bijlagen:

- 1 Geschillencommissie Kinderopvang, geen geschillen in 2018
- 2 Beschrijving klantreacties per locatie

BIJLAGE 1: GEEN GESCHILLEN IN 2018



de geschillencommissie

Kwink Kinderopvang B.V.
Postbus 473
5600AL Eindhoven

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
070 - 365 88 14
Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

BIJLAGE 2: BESCHRIJVING KLANTREACTIES PER LOCATIE

Bumba

Veiligheid

Ouder geeft aan dat ze haar kindje niet meer wil brengen, omdat het kindje in een week tijd tweemaal door een ander kindje in het gezicht zou zijn gekrabt.

Maatregel: De gebiedsmanager is in gesprek gegaan met desbetreffende ouder om het vertrouwen weer terug te krijgen. De ouders van het kindje (peuter) dat krabt zijn ook ingelicht en op de locatie houden ze het kindje extra in de gaten.

Speelkwartier

Hygiëne / gezondheid

Ouder geeft te kennen dat het kindje niet tot weinig verschoond zou worden.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft het team aangesproken, aangezien onderlinge afspraken omtrent het verschoenen niet zijn nagekomen. Tevens is nogmaals het protocol Hygiëne besproken en zijn er extra afspraken gemaakt. De ouder is hiervan op de hoogte gesteld en is tevreden dat het signaal snel is opgepakt.

Informatie / communicatie

Door het toedoen van een pedagogisch medewerker zou de schoen van een kind kapot zijn. De locatieverantwoordelijke zou contact opnemen met de ouder, dit is niet gebeurd.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft contact met de ouder opgenomen en de procedure uitgelegd in verband met de verzekering. De schoenen zijn vergoed door de verzekeraar.

Schateiland

Personeelszaken

Ouder geeft te kennen dat er meerdere keren niemand aanwezig zou zijn bij de vso.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft dit besproken met het team, het kindje wordt standaard één dag opgevangen op de dagopvang in plaats van de vso en de overige dagen wordt de planning gehanteerd. Mocht de medewerker door overmacht niet op tijd aanwezig zijn, dan wordt dit onmiddellijk gecommuniceerd met de locatie, zodat de ouders ook direct geïnformeerd kunnen worden.

Perzoneelszaken en verzorging / opvoeding

Kinderen zouden onder vso-tijd alleen worden gelaten. Hierdoor is er een incident ontstaan, waarbij een kind zijn geslachtsdelen liet zien aan de andere kinderen op het schoolplein.

Maatregel: De pedagogisch medewerker die op de groep hoorde te staan, is ontslagen wegens niet functioneren. Tevens heeft de teamleider een gesprek met het desbetreffende kind en de ouders gehad om de situatie te bespreken. Alle overige ouders zijn op de hoogte gebracht via een e-mail.

Personeelszaken en verzorging / opvoeding

Ouder geeft te kennen dat er meerdere keren niemand aanwezig zou zijn bij de vso. Volgens ouder zou er extreem veel wisseling in de personele bezetting zijn en zijn de pedagogisch medewerkers meer bezig met de laptop dan met de kinderen.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft dit besproken met het team, het kindje wordt standaard één dag opgevangen op de dagopvang in plaats van op de vso, aangezien er dan te weinig kinderen gebruik maken van de vso. Op de overige vso-dagen wordt de reguliere vso-planning gehanteerd. Het team is aangesproken op onze algemene normen en waarden en daarbij behorende gedragsregels.

Wigwam

(Inrichting) buiten

Buurtbewoner geeft aan last te ondervinden van het afval dat bij de hekken is geplaatst door het schoonmaakbedrijf.

Maatregel: De teamcoach is persoonlijk excuses gaan maken met een bos bloemen. Er zijn afspraken gemaakt met het schoonmaakbedrijf; wanneer het schoonmaakbedrijf vertrekt, zal er een extra check zijn.

De Schakel

Veiligheid

Ouder geeft te kennen dat ze een brief heeft ontvangen via het ouderportaal, alleen is dit voor de schoolgaande kinderen bedoeld. Ouder voelt zich nu belast door dit soort informatie. Ook uit ze al haar onvrede over de locatie, zo vindt ze dat het schoolplein en de toegang onveilig ogen, omdat er geen camera aanwezig zou zijn. Ze overweegt om naar een andere locatie over te stappen.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft de ouder een persoonlijk gesprek aangeboden, hiervan heeft de ouder geen gebruik gemaakt. De brief was voor de schoolgaande kinderen bedoeld. Aangezien deze locatie van Kwink in een kindcentrum is gehuisvest, informeren ze alles van zowel opvang als school samen via dit kanaal. Ouders kunnen zelf beoordelen of de informatie voor hen relevant is. Ouder gaf ook haar onvrede over de locatie, aangezien dit een nieuwe locatie is, moesten de puntjes op de i worden gezet. Inmiddels is er een intercom geplaatst. De ouder is over beide punten geïnformeerd middels een e-mail.

Elmo

Informatie en communicatie

Ouder geeft te kennen het niet prettig te vinden om zaken zoals ziekte en contracten met een pedagogisch medewerker te bespreken en wil dit graag afstemmen met een leidinggevende.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft contact opgenomen met de ouder en er zijn onderling afspraken gemaakt om de ouder hierin tegemoet te komen. Tevens heeft ze hierover contact gehad met het team en aangegeven hoe de medewerkers op de locatie het beste kunnen reageren op vragen over ziekte en het ruilen van punten.

