



## **Jaarverslag klantreacties 2021**

## **Inleiding.**

Kwink verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Veenendaal en omgeving. In 2021 maken ongeveer 1622 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, 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 2021.**

In 2021 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.





## Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling/ locatie

### Algemeen

**Hygiëne en gezondheid:** Ouders vragen of het mogelijk is om het beddengoed te wassen met allergievriendelijk wasmiddel van Kwink.

**Maatregel:** Locaties van Kwink gaan per 1 juli 2021 over op een neutraal wasmiddel op advies van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid. Ook worden mogelijkheden onderzocht of er centraal ingekocht kan worden.

**Ruilen:** N.a.v. mail van organisatie over het personeelstekort en daardoor niet kunnen inwilligen van verzoeken voor extra opvang, geven ouders aan dat (mede door corona) het ruilbeleid niet goed kan worden.

**Maatregel:** Afdeling Klantadvies en locatieverantwoordelijke kijken naar passende oplossing en leggen daarbij uit dat ruilen een service is (afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

### Locaties

#### Het Erf

**Communicatie/ informatie:** Ouder geeft aan medewerker VSO vaak exact op de openingstijd van de VSO arriveert. Dit geeft een onprettige manier van overdracht i.v.m. tijdsdruk voor de ouder. Wanneer medewerker hierop aangesproken wordt ervaart ouder de reactie als onbeschoft.

**Maatregel:** Locatieverantwoordelijke legt reden voor laatkomen van de medewerker uit en spreekt met medewerker af dat zij voortaan eerder aanwezig zal zijn.

#### KC de Schakel – Corona

**Ongewenst (fysiek) gedrag:** Wanneer ouder kind naar de noodopvang t.t.v. corona brengt krijgt zij een de vraag of het gebruik van de noodopvang wel volgens de geldende regels voor noodopvang is.

**Maatregel:** Medewerker locatie en ouder hebben een verhelderend gesprek wat tot wederzijds begrip en excuses heeft geleid. Gebiedsmanager heeft ook contact met ouder gehad.

**KC West**

**Veiligheid:** Ouder wordt gebeld door basisschool dat haar kind niet door de BSO is opgehaald, het andere kind uit het gezin was wel opgehaald. Ouder vraagt zich af hoe dit heeft kunnen gebeuren.

**Maatregel:** Taxichauffeur was het betreffende kind vergeten. De PM-er op de locatie heeft dit meteen opgemerkt en actie ondernomen (chauffeur aangesproken en opdracht gegeven het kind alsnog op te halen). PM-er heeft situatie bij het ophaalmoment met ouder besproken.

**'t Speelkwartier**

**Veiligheid:** Ouder mist vaste invaller/ vast gezicht op de locatie. Zij ervaart de ontvangst 's ochtends op de locatie als onprettig. Ook mist zij de vereiste corona bubbels op de locatie. Ouder vraagt om betere communicatie over eerdergenoemde zaken.

**Maatregel:** De locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met ouder en heeft uitleg kunnen geven over de personele situatie. Daarnaast wordt er afgesproken dat er middels een brief op de deur gecommuniceerd wordt wie er die week op de groep werkt en dat er via het ouderportaal nieuwsbrieven gestuurd zullen worden.