



# Klachtenjaarverslag 2023

## **Inleiding.**

Kwink verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Veenendaal en omgeving. In 2023 maken ongeveer 1464 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 'Klachtenjaarverslag' 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 2023.**

In 2023 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



## Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling/ locatie

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
KC De Schakel	Ouder geeft aan dat kind alleen op het schoolplein stond terwijl de pedagogisch professionals met de andere kinderen al binnen aan het eten waren.	Teamleider heeft contact gehad met de ouder. De teamleider heeft de situatie met de betrokken pedagogisch professionals besproken en ook met overige teamleiders zodat zij het op hun locaties gaan bespreken. Ook is er een incidentmelding gemaakt. De medewerkers zijn nu nog alerter op het tellen van kinderen bij het buitenspelen en het naar binnen gaan, er wordt een rondje gelopen over het schoolplein bij het naar binnen gaan.
Klantadvies SKAR	Ouder geeft aan dat er veel miscommunicatie is rondom de inschrijving van kind. Er worden afspraken gemaakt die niet worden nagekomen volgens de ouder.	Er was onduidelijkheid ontstaan over plaatsingsmogelijkheden. Er is begrip voor de frustratie die hierdoor is ontstaan. De situatie is nu uitgesproken. Afsgesproken is dat wanneer er plek op de maandag is, afdeling Klantadvies contact met op zal nemen met ouder.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Ouder dient een klacht in i.v.m. het wachtlijstbeleid. Ouder wilde graag dat het jongste kind samen met het middelste kind naar de BSO kon gaan maar er is geen plek voor het jongste kind. Op de website staat dat broertjes en zusjes voorrang krijgen maar ouder geeft aan dat dat in dit geval dus niet geldt.	Er is uitgelegd dat broertjes en zusjes niet als enige voorrang hebben. Alle ingeschreven klanten hebben voorrang op nieuwe klanten. Er wordt gekeken naar inschrijftijd. Inschrijven voor de BSO kan vanaf 2,5 jaar. De klantadviseur plant 5 tot 7 maanden vooruit. De klantadviseur wist 7 weken voor ingangsdatum van de opvang wens van de ouder. Wij vragen de scholen ouders bij inschrijving te attenderen op de aanmelding voor de BSO. Omdat we langere tijd meer aanvragen dan plaatsen hebben, is er ook al geruime tijd een wachtrij. Mocht er over 4 maanden geen verandering zijn in de situatie, dan geeft de klantadviseur de klant per mail of telefoon een update.
't Speelkwartier	Ouder is zeer ontevreden over de sluitingen van de groepen en over de late communicatie hierover.	De klantreactie is besproken tijdens de bijeenkomst van de oudercommissie. Ouder was hierbij ook aanwezig. Er is verteld dat Kwink sluitingen zoveel mogelijk wil voorkomen. Indien er toch een sluiting plaatsvindt, dan zal er eerder over worden gecommuniceerd.