



Klachtenjaarverslag 2024

Inleiding.

Kwink verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Veenendaal en omgeving. In 2024 maken 1713 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Kwink horen wij graag wat ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere klantreactie nemen wij uiterst serieus. Wij zijn bereid om te leren, we scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere klantreactie zoveel mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

Conform de voorschriften van de Wet kinderopvang publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Klachtenjaarverslag' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD regio Utrecht.

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

Klachtenprocedure.

Klachten, verbeterpunten en complimenten

Bij Kwink vinden we jouw mening zeer belangrijk. We zijn blij met complimenten en suggesties, maar ook met tips en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel.

Klachtenprocedure.

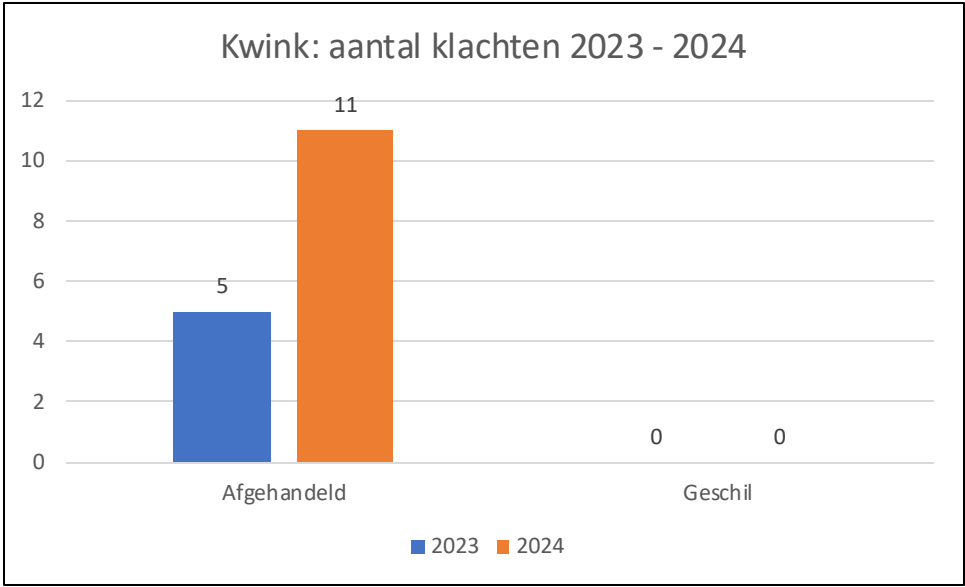
1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen. Dit formulier komt rechtstreeks binnen bij de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit van onze moederorganisatie Wij zijn JONG.
2. Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit registreert de afhandeling van de klantreactie en legt een dossier aan. De klantreactie wordt doorgestuurd naar de behandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de vestiging of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De klacht wordt dan zorgvuldig onderzocht en je wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk zes weken na indiening.
3. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.
4. Indien nodig of gewenst zetten wij organisatie breed verbeteringen in gang. Bij wijzigingen wordt, afhankelijk van het onderwerp, de oudercommissie betrokken.

Wat als je het niet eens bent met de oplossing?

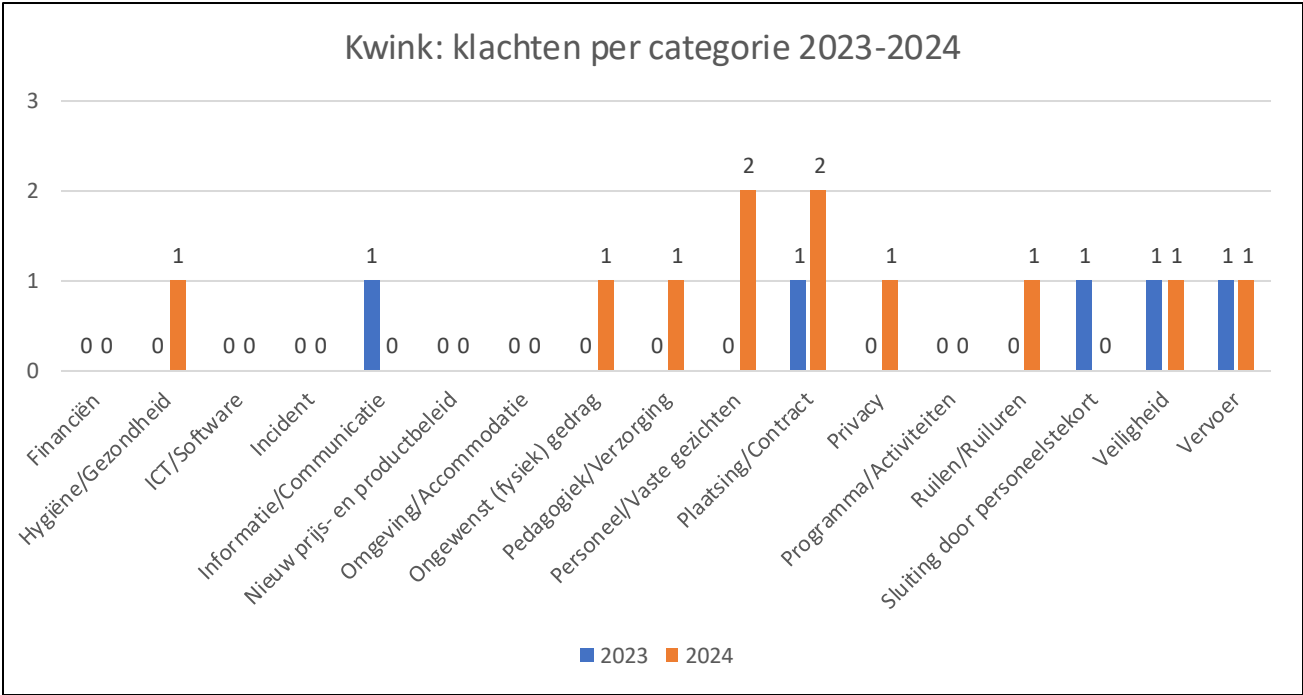
Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n) kunt indienen. Aanmelding bij de Geschillencommissie is laagdrempelig; je hebt geen advocaat nodig. De uitspraak is bindend.

Klachtenanalyse.

Het aantal klachten is in 2024 toegenomen ten opzichte van 2023, namelijk van 5 naar 11.



In zowel 2023 als 2024 kon er geen duidelijke top 3 worden opgemaakt van het aantal ontvangen klachten.



Advies.

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit analyseert drie keer per jaar de ontvangen klachten en levert een rapportage aan met daarin een overzicht van alle klachten. Dit gebeurt voor de periodes januari-april, mei-augustus, september-december. In deze rapportages worden indien van toepassing adviezen uitgebracht.

In 2024 heeft de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit geen echte trends opgemerkt en is er geen specifiek advies uitgebracht.

Genomen maatregelen naar aanleiding van de ontvangen klachten.

Het totaal aantal klantreacties is minimaal en er is per specifieke situatie gehandeld zoals in de navolgende bijlage te lezen is.



Geschillen in 2024.

In 2024 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling/ vestiging

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Kameleon	Het gaat niet om een klant, maar om een buurtbewoner. Buurtbewoner zag twee medewerkers buiten lopen met kinderen. Een daarvan was veel op de telefoon bezig. Buurtbewoner spreekt zorgen uit over deze medewerker.	Behandelaar is met desbetreffende medewerkers in gesprek gegaan over de situatie.
KC de Schakel	Ouder kon geen ruiluren inzetten en geeft aan niet te weten of dit veranderd is. Ouder wil graag meer info.	Er is uitgelegd waarom ruiluren niet meer worden aangeboden. Hierover is ook een nieuwsbrief geweest in november 2022. Er is aangegeven waar de klant deze nieuwsbrief nog kan terugvinden.
KC het Kasteel	De haren van het kind hebben in brand gestaan. De medewerker heeft dit niet gesignaleerd en heeft geen opheldering kunnen geven. Ouder wil alsnog opheldering.	De oorzaak bleek helaas niet te achterhalen maar er is wel in het team besproken hoe dit soort dingen voorkomen kunnen worden en welke stappen er gezet gaan worden om de veiligheid nog beter te waarborgen. Voor de toekomst zal er met enige regelmaat met de kinderen van de BSO in groepsverband gesproken over de gevaren van hete voorwerpen en vuur.
KC Prinses Amalia	Ouder is gebeld over dat er geen plek is op de BSO. Ouder vindt het niet eerlijk dat er voorrang wordt verleend.	Er is uitgelegd waarom er nog geen plek is. Er is ook uitgelegd hoe voorrang wordt verleend. Er zal meer aandacht worden gegeven aan het vooraf communiceren hierover door het bijvoorbeeld op de website te vermelden. Ook is er een aanbod gedaan om het kind tijdelijk op een andere dag op te vangen.
KC Prinses Amalia	Vanmiddag heeft school ouder gebeld dat het kind niet is opgehaald door de BSO. Het kind heeft anderhalf uur op het schoolplein staan wachten, gelukkig heeft school het kind toen opgemerkt.	Er is telefonisch contact geweest en de klant heeft tips gegeven om dit soort situaties te voorkomen. Deze zullen met het team worden besproken.
KC Prinses Amalia	Ouder dient een klacht in om zorgen te uiten over de negatieve uitspraken die over het kind gedaan worden. Ook is ouder geschokt door specifieke incidenten. Ouder vindt het verontrustend dat in plaats van ondersteuning en begeleiding te bieden, het kind wordt veroordeeld en negatief wordt benaderd voor gedrag dat passend is voor deze leeftijd en ontwikkeling. Ook valt het ouder op dat het kind niet getroost wordt wanneer het huilt. Ouder geeft aan dat het kind direct zal stoppen bij de opvang.	Naar aanleiding van deze situatie zijn de volgende acties uitgevoerd: de klacht is besproken met alle betrokken pedagogisch professionals en pedagogisch professionals bespreken de klacht met betrekking tot hun eigen functioneren met de pedagogisch coach.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Ouder ontving een mail die niet voor ouder bedoeld was, met gevoelige informatie. Ouder weet nu niet wat er met haar gegevens gebeurd en wil de situatie bekend maken zodat het in de toekomst niet meer zal gebeuren.	Ouder is meegenomen in het proces wat is gevolgd naar aanleiding van deze gebeurtenis. Ouder en betrokken personen hebben bevestigd de mail te vernietigen. Ook is melding gemaakt bij de Security Officer en Functionaris gegevens bescherming. Zij gaan de gebeurtenis verder onderzoeken. Er zijn excuses aangeboden.
Klantadvies SKAR	Ouder heeft het kind ingeschreven voor de BSO maar krijgt tot nu toe steeds berichten dat er geen plek is. Ook geeft ouder aan dat anderen voorrang krijgen. Ook vindt ouder dat het BSN nummer onrechtmatig gebruikt wordt.	Er is uitgelegd waarom er om het BSN nummer gevraagd wordt. Ook is het plaatsingsbeleid uitgelegd. Zodra er een plek beschikbaar is, wordt de ouder benaderd.
't Speel-Kwartier	Ouder geeft aan dat het kind gepest wordt door een ander kind. Het kind is geduwd en heeft een bult. De pesterijen komen stelselmatig voor, en niet alleen bij het kind van de ouder. De juf heeft het gezien en de ouder er niet op aangesproken. Het kind wil niet meer naar de BSO in verband met veiligheid. Ouder wil een oplossing voor het gedrag van het pestende kind.	De klacht is opgepakt en inmiddels komt het pesten niet meer voor. Er is een afrondende mail naar ouder gestuurd maar die was toen nog niet naar tevredenheid. Inmiddels is er nogmaals contact geweest. Met ouder is afgesproken dat er excuses worden aangeboden aan het kind en dat de pedagogisch professionals praten met de ouders van het pestende kind. Klacht is volgens ouder nu naar tevredenheid opgelost.
't Speel-Kwartier	Ouder geeft aan dat regelmatige wisselingen in begeleiding op de groep invloed hebben op de rust en continuïteit voor de kinderen. Daarom wil ouder vragen of het mogelijk is om de twee vaste pedagogisch professionals op de groep van het kind te laten blijven, en nieuwe pedagogisch professionals op een meer roterende basis te introduceren binnen de vestiging, zodat de vertrouwdeheid voor de kinderen niet telkens wordt doorbroken. Ouder hoopt dat samen een oplossing gevonden kan worden die zowel de stabiliteit als de kwaliteit van zorg voor het kind waarborgt.	De vestigingsmanager heeft het nieuwe basisrooster per mail doorgestuurd naar de ouder en uitleg erover gegeven. De vestigingsmanager geeft aan dat hiermee de stabiliteit en kwaliteit zal worden verbeterd.
't Speel-Kwartier	Ouder geeft aan dat het kind regelmatig thuiskomt met vies ondergoed. Ouder heeft dit al meerdere keren aangegeven. Er is nu ook blaasontsteking geconstateerd. Kind loopt gezondheidsrisico's door het constante vuile ondergoed.	Er is telefonisch contact geweest. Vestigingsmanager is met de pedagogisch professionals van de groep in gesprek gegaan. Hieruit kwamen onderlinge communicatie en groepsmanagement als aandachtspunten naar voren. Met deze twee punten is de pedagogisch coach met de pedagogisch professionals op de groep aan de slag gegaan. Ouders en de groep blijven in goed contact om zo te toetsen wat het beste is voor het kind.