

## Klachtenverslag 2021 Kappio

Kappio verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterscholen, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaan, is er een intakegesprek met de medewerker van de locatie, waarin met ouder(s)/verzorger(s) afspraken worden gemaakt. De wensen en behoeften van de ouders van het kind spelen hierbij een belangrijke rol.

Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Kappio wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Kappio beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

### Publicatie van klachtenreglement en klachtenverslag

Kappio heeft een klachtenreglement en klachtenverslag op [de website](#) gepubliceerd die voor iedereen inzichtelijk zijn. Daarnaast kunnen alle ouders, die verbonden zijn aan Kappio, het klachtenreglement en klachtenverslag terugvinden in ons ouderportaal Konnect.

### Beknopte beschrijving van het klachtenreglement Kappio

#### Intern

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s)/verzorger(s) en oudercommissie. Als een ouder een klacht of verbeterpunt heeft dan kan dit het beste, bij voorkeur, eerst besproken worden met direct betrokkene en/of de leidinggevende van direct betrokkene. Komen we er dan samen niet uit, dan wordt de klacht schriftelijk ingediend door de ouder(s)/verzorger(s).

### Klachten in 2021:

Er is 1 schriftelijke klachten bij Kappio binnen gekomen, namelijk:

Onrust over veiligheid door, in de ogen van de ouder, grensoverschrijdend gedrag van enkele kinderen op de peuterschool.

Enkele ouders geven aan dat de peuters onderling onrustig zijn en regelmatig kleine conflicten hebben. Deze ouders noemen dit pestgedrag en benoemen dit als dat er niet goed opgelet wordt op de peuters. Om de onrust bij de ouders weg te nemen, is er een ouderavond georganiseerd.

De pedagogisch medewerkers begeleiden en ondersteunen de peuters in hun gedrag om kleine aanvaringen met elkaar op te lossen. Dit gedrag hoort bij het normale gedrag van de peuterleeftijd want zij moeten leren delen en op elkaar leren wachten.

Naast dat er enkele ouders zijn die hun zorg hadden uitgesproken, bleek het merendeel van de ouders heel tevreden over de betrokkenheid en pedagogische kwaliteit.

Daarnaast zijn er in totaal 22 uitingen van ongenoegen binnengekomen. Alle uitingen van ongenoegen zijn na overleg met de betrokkenen en waar nodig na aanvullend onderzoek of aanpassingen van onze werkwijze, naar tevredenheid opgelost. We hebben deze samengevat per onderwerp.

Opvallend (en ook te verwachten) waren de uitingen van ongenoegen die zich strekten tot de maatregelen m.b.t. Covid-19.

## Uitingen van ongenoegen in 2021:

Pedagogisch handelen	
1.	Baby met borstvoeding had afwijkende ontlasting, waardoor het vermoeden ontstond dat de baby brood had gekregen. Het vermoeden werd versterkt, doordat hun dochter (opgevangen op dezelfde groep) had aangegeven dat een meisje een broodje aan de baby zou hebben gegeven.
	<i>Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen moeder en pedagogisch medewerker en clustermanager. Vertrouwen is hersteld.</i>
2.	Dochter is na VSO niet naar de klas gebracht door de pedagogisch medewerker van de VSO. Uiteindelijk heeft de pedagogisch medewerker van de peuterschool het meisje naar de klas gebracht. Bij de overdracht waren geen bijzonderheden gemeld.
	<i>Clustermanager heeft ouder gesproken en uitgelegd dat er een nieuwe pedagogisch medewerker op de VSO was die nog onvoldoende bekend was met de geldende afspraken. Team is geïnstrueerd extra aandacht te hebben voor nieuwe medewerkers en dat het belangrijk is dat zij weten wat ze moeten doen en hoe het werkt.</i>
3.	Ontevreden over het functioneren van de pedagogisch medewerker.
	<i>Ouder heeft geen behoefte aan een gesprek met de clustermanager.</i>
4.	Ouders vinden dat de pedagogisch medewerkers hun kind lang laten huilen. Kindje is onrustig en wil niet drinken.
	<i>Clustermanager heeft de ouder gesproken. Vader was niet meer op andere gedachten te brengen, wilde ook geen gesprek aangaan om te kijken naar oplossingen. Ouders hebben per direct contract beëindigd en vader is minder gaan werken, zodat kind thuis kan worden opgevangen. Als kindje groter is, brengen ze hem waarschijnlijk wel weer.</i>
5.	Ouder is het niet eens met het eerder ophalen van het kind i.v.m. klachten. Volgens ouder was kind moe en hangerig, maar niet ziek.
	<i>Clustermanager heeft moeder gesproken. Moeder wilde opvang eerder beëindigen, omdat ze zich niet gehoord voelde door het Servicebureau. Team had halen van kind vooraf overlegd met de clustermanager en deze had toestemming gegeven om kind te laten halen. Moeder is tevreden met afhandeling en aandacht voor verbeteringen. Vertrouwen is hersteld en contract is verlengd.</i>
6.	Pedagogisch medewerker kon in de overdracht niets over het kind vertellen.
	<i>Pedagogisch medewerker heeft excuses aangeboden en werkt aan verbetering. .</i>
7.	Ouder zag een ander (jong) kind buitenspelen zonder toezicht en maakte zich zorgen over de veiligheid.
	<i>De ouder van het spelende kind had toestemming gegeven voor spelen zonder toezicht. Gezien de jonge leeftijd heeft de clustermanager de leeftijd om zonder toezicht buiten te spelen verhoogd naar vanaf 9 jaar. Dit is nu Kappio breed doorgevoerd. Daarnaast is het wel zo dat de pedagogisch medewerkers regelmatig kijken of alles goed gaat.</i>
8.	Ouder maakt zich zorgen over de onveiligheid bij buitenspelen.
	<i>Clustermanager heeft ouder gebeld en situatie besproken.</i>

9.	Zoon laat thuis drukker gedrag zien sinds de komst van een nieuw kindje met een andere culturele achtergrond.
	<i>Clustermanager heeft ouder gebeld en situatie en acties toegelicht. Begrip en tijd gevraagd en vertrouwen in het pedagogisch handelen.</i>
10.	Ouder is het niet eens met de werkwijze en protocollen bij Kappio.
	<i>Clustermanager heeft een gesprek met de ouders gevoerd om e.e.a. toe te lichten.</i>
<b>Organisatie</b>	
11.	Ouder kon de ontvangen ruilservice-uren, die zijn gegeven i.v.m. een landelijke staking in de kinderopvang, niet inzetten door personeelstekort wegens veel uitval door Covid-19 en door zomervakantie.
	<i>De clustermanager heeft de ouder gesproken en zich ingezet om tot een oplossing te komen.</i>
12.	Meerdere ouders vielen over het vervallen van de ruilservice-uren na 30 dagen en het niet kunnen inzetten in de zomervakantie door veel uitval wegens Covid-19 en door de zomervakantie.
	<i>Kappio heeft de productvoorwaarden voor 2022 hierop aangepast in samenspraak met de centrale oudercommissie. De ruilservice-uren zijn nu een kalenderjaar geldig.</i>
13.	Ouder neemt 3 dagen BSO af, maar kan in de vakanties slechts 2 dagen opvang afnemen. Hierdoor hebben zij tijdens vakanties een structureel probleem
	<i>Clustermanager heeft contact opgenomen met deze ouder en heeft ervoor gezorgd dat er een 3<sup>e</sup> opvangdag in de vakantie mogelijk is.</i>
14.	Ouder is het niet eens met de openingstijden van de peuterschool.
	<i>Clustermanager heeft uitgelegd dat de openingstijden zijn voorgelegd aan alle ouders en uit een enquête bleek dat deze openingstijden de voorkeur hadden.</i>
15.	Ouder heeft bericht ontvangen dat de kinderen niet langer meer gebracht/gehaald kunnen worden naar en van school vanuit de BSO.
	<i>Clustermanager heeft aan de ouder uitgelegd dat de veiligheid op de groep niet langer gewaarborgd kan worden als 1 pedagogisch medewerker afwezig is i.v.m. halen/brengen van kinderen van en naar deze school.</i>
16.	Ouder is ontevreden over het niet automatisch doorplaatsen van het kind naar de peutergroep.
	<i>Clustermanager heeft aan ouder uitgelegd dat het kind o.b.v. gedrag nog niet toe is aan de peutergroep.</i>
17.	Ouder ontevreden over hoe is omgegaan met privacy.
	<i>Dit bleek om een misverstand te gaan. Een andere gastouder had benoemd wat de consequenties van niet betalen waren. Ouder heeft het geïnterpreteerd alsof het over haar ging, terwijl dat niet het geval was.</i>
18.	Ouder is ontevreden over de vele personele wisselingen op de locatie.

	<i>Clustermanager heeft uitgelegd dat de pedagogisch medewerkers intern nieuwe uitdagingen konden aangaan die beter bij hun persoonlijke situatie aansloten. Daarnaast is het fijn dat er nu 2 medewerkers meerdere dagdelen werken, waardoor er meer rust op de locatie komt.</i>
<b>Covid-19</b>	
<b>19.</b>	Ouder is het niet eens met sluiting van de locatie/quarantaine door een besmetting zonder tegemoetkoming.
	<i>Het servicebureau heeft uitgelegd dat het om overmacht gaat en dat Kappio de maatregelen vanuit de overheid naleeft.</i>
<b>20.</b>	Door Covid-19 konden ouders niet op de groep komen. In een brief vanuit de organisatie is benoemd dat deze maatregel ook als positief is ervaren i.v.m. rust op de groep. Vooralsnog wordt dit in stand gehouden en worden de contactmomenten met ouders anders aangeboden. Ouder mist de momenten.
	<i>Clustermanager heeft de ouder gesproken en uitgelegd dat wij in het cluster met elkaar kijken hoe wij de ouderbetrokkenheid vorm gaan geven.</i>
<b>21.</b>	Ouder is het niet eens met het ophalen van haar kind i.v.m. hoesten en wil ruilservice-uren voor de gemiste ochtend.
	<i>Clustermanager heeft uitgelegd dat de beslisboom wordt gevolgd. Hiermee houdt de groep zich aan de landelijke richtlijnen i.v.m. Covid-19</i>
<b>22.</b>	Ouder is het niet eens met de quarantaine van school en dus ook BSO, omdat haar kind geen contact had gehad met de klas. En daarnaast was de BSO te laat open.
	<i>Vakantie tegoed is teruggestort, afspraak over op tijd open is gemaakt en de pedagogisch medewerkers nemen meer tijd nemen voor de overdracht.</i>

### **Extern**

Als de klacht volgens de ouder niet voldoende behandeld is, kan die zich wenden tot de [externe geschillencommissie kinderopvang](#) over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) peuteropvang (2-4 jaar) en gastouderopvang. Kappio is hierbij aangesloten.

### **Klachten in 2021:**

Er zijn geen klachten behandeld bij de geschillencommissie.

Kappio ontving het 'klachtenvrij' certificaat.

### **Samengevat:**

2021	Kappio
Interne klachten	1
Externe klachten	0
Uitingen van ongenoegen	22