

## Klachtenverslag 2019 Kappio

Kappio verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterscholen en buitenschoolse opvang. 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 2019:**

Er is één schriftelijke klacht bij Kappio binnen gekomen, namelijk:

TSO De Uilenburcht Grootebroek	Ouder kreeg steeds korting op een TSO strippenkaart o.b.v. een fout in een schoolgids. Omdat het na 2 jaar van korting niet langer reëel is om dit vol te blijven houden, was gecommuniceerd dat de korting kwam te vervallen. Hier was ouder het niet mee eens.	Afgesproken dat een creditnota volgt op die factuur en dat de korting nog geldt tot de zomervakantie 2020 en dat de korting daarna komt te vervallen. Klacht is naar tevredenheid opgelost.
-----------------------------------	--	---

Daarnaast zijn er in totaal 11 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.

## Uitingen van ongenoegen

Binnen de clusters zijn er 11 uitingen van ongenoegen aangegeven deze betroffen:

1. Extra dag vaste plaatsing was niet mogelijk.  
-> Clustermanager heeft reden i.v.m. beroepskracht/kind ratio toegelicht.
2. Ontbreken van een verzekering voor gastouders.  
-> Gastouder is zelf aansprakelijk voor een verzekering.
3. Pedagogisch handelen van een medewerker.  
-> Clustermanager en directie hebben gesprek gehad met betreffende medewerker.
4. Te late terugkoppeling naar ouders over goedkeuren aanvraag van dagdelen.  
-> Clustermanager is in gesprek gegaan met de groep om dit op te lossen.
5. Kind gaat niet blij naar de groep en laat gekopieerd gedrag zien.  
-> Clustermanager is in gesprek gegaan met pm'er en de ouder en het is naar tevredenheid opgelost.
6. Kind kon niet naar de groep i.v.m. sinterklaasviering op meerdere dagen en 1x cadeau.  
-> Groep heeft een alternatief cadeau bedacht en kind kon alle dagen komen.
7. Kind heeft moeite met wennen. Moeder wil steeds bij het kind blijven. Belofte gedaan door kantoor, maar niet waargemaakt door groep.  
-> Clustermanager heeft moeder aangeboden om in gesprek te gaan. Moeder heeft daar geen behoefte aan, maar waardeert het dat haar melding serieus werd genomen. Ze heeft opgezegd.
8. Onvrede over niet verschonen van luier.  
-> Pm'er heeft verschoonmoment toegelicht en doet extra controle.
9. Verzoek om overplaatsing naar andere groep.  
-> Kind staat aangemeld voor doorverwijzing naar opvang met meer zorg.
10. Kinderen hebben het niet naar hun zin op de TSO.  
-> Team is met de kinderen in gesprek gegaan om te achterhalen wat er gedaan kan worden om de TSO leuker te maken voor hen.
11. Klacht over onvoldoende toezicht tijdens de TSO.  
-> Clustermanager heeft de medewerkers pedagogische adviezen gegeven, waarna het is opgelost.

## Extern

Als de klacht volgens de ouder niet voldoende behandeld is kan die zich wenden tot de externe geschillencommissie kinderopvang, gastouderopvang en peuteropvang. Kappio is hierbij aangesloten.

## **Klachten in 2019:**

Er zijn geen klachten behandeld bij de geschillencommissie.

Kappio ontving het 'klachtenvrij' certificaat.

## **Samengevat:**

2019	Kappio
Interne klachten	1
Externe klachten	0
Uitingen van ongenoegen	11