

# Klachtenverslag 2020 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 2020:**

Er zijn 3 schriftelijke klachten bij Kappio binnen gekomen, namelijk:

Grensoverschrijdend gedrag door 2 kinderen op een BSO groep.	Inzet extra personeel en externe begeleiding. Plan opgesteld om het gedrag beter te kunnen controleren en beïnvloeden. Een half jaar later is het rustig op de groep. De kinderen worden geholpen door school en externe hulp. De pedagogisch medewerker heeft tips en tricks gekregen om de kinderen beter te kunnen begeleiden. De ouders die de klacht hebben ingediend zijn hiervan van op de hoogte. Naar tevredenheid opgepakt.
Onveilige situatie Keukenkraan	Reparatie uitgevoerd. Klacht opgelost.
Onveilige situatie losse tegels onder glijbaan.	Reparatie uitgevoerd. Klacht opgelost.

Daarnaast zijn er in totaal 18 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.

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

## Uitingen van ongenoegen

Binnen de clusters zijn er 18 uitingen van ongenoegen aangegeven, deze betroffen:

1. Zonder toestemming van ouder foto's van kind geplaatst in Konnect.  
-> Clustermanager heeft contact met de ouder gehad. Het bleek dat een invalmedewerker onvoldoende op de hoogte was van de werkwijze. Zij heeft instructie gekregen hoe te handelen.
2. Gastouder had onvrede over verlate betaling.  
-> Interne afspraken gemaakt over omgang met betalingen. Er wordt nu niet meer vroeger afgeschreven dan einde van de maand.
3. Ouder ervaart vervelende benadering door pedagogisch medewerker.  
-> Clustermanager heeft gesprek met ouder gehad en met PMer. En vervolgens een gesprek geïnitieerd tussen ouder en PMer. Ouder voelde zich gehoord.
4. Na de zomervakantie waren veel nieuwe kinderen tegelijk gestart, waardoor het druk was op de groep. Ouder vond het lastig om kind achter te laten.  
-> Clustermanager heeft tijdelijk extra personeel ingezet en pedagogisch medewerker heeft ouder via Konnect gerustgesteld over het verloop na het afscheid bij het brengen.
5. Kind ging niet meer met plezier naar de BSO.  
-> Kind zat in groep 8 en bleek na gesprekken eraan toe om thuis te blijven na schooltijd. Zusje zit nog wel op BSO.
6. Kind weggelopen tijdens TSO en ouder te laat geïnformeerd.  
-> Dit had niet mogen gebeuren. Clustermanager heeft ouder gebeld. Alle afspraken zijn opnieuw doorgenomen met de medewerkers. Ouders moeten in zo'n geval direct worden gebeld. Op dit kind zal extra worden gelet.
7. Ouder was niet op de hoogte van jaarlijkse studiedag (sluiting BSO).  
-> Door handmatige verwerking is de communicatie niet goed gegaan. Excuses aangeboden.
8. Ouder was niet op de hoogte van aangepaste openingstijden.  
-> Clustermanager heeft vooraf een enquête gehouden onder alle ouders. O.b.v. de ontvangen reacties is de keuze gemaakt om de tijden aan te passen. Ouder had de nieuwsbrieven niet goed gelezen en was daardoor niet op de hoogte.
9. Kind heeft het niet naar de zin op de peuterschool.  
-> Clustermanager begreep uit het gesprek met de ouder dat dit niet meer aan de orde was nadat een wisseling binnen het team had plaatsgevonden.
10. Ouder kwam voor een rondleiding, maar er was niemand aanwezig.  
-> Er was sprake van miscommunicatie. Ouder heeft alsnog een rondleiding gehad en kind is aangemeld bij Kappio.
11. Onprofessioneel gedrag pedagogisch medewerker.  
-> Clustermanager heeft na meerdere gesprekken met deze medewerker geen verbeteringen geconstateerd. Het contract is niet verlengd. Deze pedagogisch medewerker is niet meer werkzaam bij Kappio.
12. Kind had nog trek na bezoek aan BSO.  
-> Clustermanager heeft met het team afgesproken dat er een extra eetmoment is en binnen Kappio is het voedingsbeleid aangepast voor de BSO.
13. Onvrede over de verbouwing.  
-> Planning van de aannemer was niet gunstig, clustermanager heeft afspraken gemaakt om dit de volgende keer te voorkomen.
14. Onvrede over 'verloren dag' i.v.m. lekkage op de peuterschool. Tevens gevraagd om uitleg waarom peuters extra mogen komen bij feesten.

-> Clustermanager heeft de ouders een inhaaldag aangeboden. Betreffende ouder uitleg gegeven over extra aanwezigheid bij feesten.

#### *M.b.t. Covid-19*

15. Ouder heeft veel wisselingen op de groep ervaren en was niet op de hoogte van deze wisselingen.  
-> Clustermanager heeft gebeld met de ouder. Het aantal wisselingen viel uiteindelijk wel mee, vond ook de ouder. Uit het gesprek bleek dat door de maatregelen m.b.t. Covid-19 ouders niet op de groep kwamen, waardoor er meer afstand was en minder contact. Nieuwsbrieven/nieuws werd minder goed gelezen, waardoor ouder niet op de hoogte was.
16. Ouders mochten hun kind niet brengen na het doorlopen van de 'beslisboom' die in samenspraak met BOink, brancheorganisatie en overheid is opgesteld.  
-> Door clustermanager, manager opvang e/o directie is contact opgenomen met de ouders om de maatregelen toe te lichten.
17. Tijdens de eerste lockdown was het tegoe herkend. Hierdoor kwamen ouders niet uit met het tegoe.  
-> Clustermanager en servicebureau hebben gebeld met de ouders. Naar tevredenheid van deze ouders is tot een oplossing gekomen.
18. Ongenoegen over het dragen van een mondkapje bij breng- en haalmomenten.  
-> Directie heeft contact gehad met de betreffende ouders.

#### 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 2020:**

Er zijn geen klachten behandeld bij de geschillencommissie.  
Kappio ontving het 'klachtenvrij' certificaat.

#### **Samengevat:**

2020	Kappio
Interne klachten	3
Externe klachten	0
Uitingen van ongenoegen	18