

## **Verslag klachten 2023**

Dit is het jaarverslag m.b.t. de klachtenafhandeling bij De Notedop. Er is een wettelijke verplichting verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd.

### **Klachtenprocedure:**

De Notedop heeft een klachtenprocedure op papier staan. In het kort wordt hier de klachtenprocedure beschreven:

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan wel eens iets misgaan. Iedere klant van kinderopvang De Notedop heeft het recht een klacht in te dienen als er sprake is van ontevredenheid. De organisatie ziet eventuele klachten van ouders of andere gebruikers namelijk als een vorm van advies over de dienstverlening. Wij bekijken alle klachten serieus en spelen daar zo goed mogelijk op in. Zo draagt klachtbehandeling bij aan verbetering van de kwaliteit van De Notedop. Klanten kunnen een klacht indienen als ze ontevreden zijn over:

- De werkwijze van De Notedop,
- Onderdelen van De Notedop, bijvoorbeeld één specifieke groep, of
- Gedragingen van de medewerkers van De Notedop.

### **Interne klachtenprocedure.**

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze organisatie of personeel dan wordt er als volgt gehandeld:

1. U probeert de betreffende klacht met de direct betrokken persoon/ personen te bespreken,
2. Wanneer u er niet uit komt met deze persoon/ personen dan legt u de klacht schriftelijk voor aan de leidinggevende van de betreffende groep. Wanneer het een klacht over de leidinggevende betreft Richt u uw schrijven direct aan de directie en/ of de oudercommissie.
3. Vervolgens wordt de ontvangst van de schriftelijke klacht bevestigd en verneemt u op welke wijze en termijn de klacht in behandeling genomen zal worden. Bij de afhandeling wordt rekening gehouden met de aard en de ernst van de klacht. Gedurende de behandeling van de klacht wordt het ouder schriftelijk geïnformeerd over de voortgang, tenzij op verzoek van de ouder anders is afgesproken.
4. Binnen de directie en/of oudercommissie zal de klacht besproken worden. De ontvangen klachten worden met grote zorg behandeld en worden binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
5. De leidinggevende, directie en of oudercommissie zullen de ouder na afhandeling van de klacht schriftelijk bericht doen. In dit schrijven wordt de conclusie vermeld en deze wordt ook onderbouwd/ toegelicht.
6. Als er uit de conclusie maatregelen voortvloeien zullen deze beschreven worden en wordt er een termijn gehangen aan de implementatie hiervan.
7. Wanneer er niet tot een uitkomst gekomen kan worden zal er besloten worden om de geschillencommissie in te schakelen en over te gaan tot de externe klachtenprocedure.

### **Externe klachtenprocedure:**

Als een ouder liever de klacht voorlegt aan een onafhankelijke commissie, of is men niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan heeft men het recht om zich te wenden tot de Geschillencommissie.

### **Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement:**

Op de website worden ouders geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Daarnaast is het zo dat klachten altijd besproken worden met de oudercommissie. En ook ontvangt de oudercommissie ieder jaar het jaarverslag, wat eveneens besproken wordt in de vergadering.

# DE NOTEDOP

Omdat jouw kind uniek is

---

## **Klachtencommissie:**

Bij De Notedop worden de klachten zoveel mogelijk behandeld door degenen die daar direct bij betrokken zijn. Dit kunnen dus pedagogisch medewerkers zijn, die vragen/klachten van ouders beantwoorden. Indien nodig worden leidinggevenden hierbij betrokken en zullen zij contact opnemen met ouders. We proberen de klacht zo persoonlijk mogelijk af te handelen en op de manier die de ouder wenst. Als een ouder ons via e-mail benaderd zullen we ook antwoorden via e-mail, anders zoeken we telefonisch contact of spreken we ouders bij het wegbrengen of ophalen van hun kind(eren). Daarnaast is het altijd mogelijk om ouders uit te nodigen voor een gesprek om uitgebreider bij de klacht stil te staan. Klachten worden altijd met een directielid besproken. Indien wenselijk zijn zij ook degene die de klacht in behandeling nemen. Alle klachten die binnenkomen worden ook besproken met de oudercommissie.

## **Interne klachten:**

De meeste "klachten" in de vorm van op- en aanmerkingen worden bij De Notedop door de ouders/verzorgers neergelegd waar ze horen en worden afgehandeld zonder dat leidinggevenden of de directie hierbij betrokken wordt. Als het belangrijk is worden deze wel besproken met de leidinggevende en/of de directie.

In 2023 hebben wij twee klachten ontvangen.

Onderstaand overzicht omschrijft de aard en ondernomen actie van de schriftelijk ingediende klachten bij de directie. Alle interne klachten zijn ook besproken met de oudercommissie.

## **Klacht en opvolging van de klachten:**

### **Klacht 1**

**Datum:** dinsdag 30 mei 2023, mail ontvangen van de ouder van "D" van de babygroep.

**Klacht:** "D" is erg vaak ziek nadat ze bij de opvang is geweest en komt regelmatig thuis met kapotte billen. Ouders hebben de indruk dat er sprake is van heel veel virussen op de groep, meer dan op andere groepen en dagverblijven. Ouders willen graag horen wat wij hier als dagverblijf wat ons beleid is en wat wij gaan doen om de situatie op te lossen.

**Actie;** De leidinggevende van de dagopvang heeft de ouders uitgenodigd voor gesprek wat op donderdag 8 juni heeft plaatsgevonden:

Het klopt idd dat er sinds "D" gestart is regelmatig een bericht uitgegaan is met een virus wat heerst.

Dit is voor ons ook vaker dan gemiddeld. Het buik virus blijft lang aanwezig doordat sommige ouders hun kinderen te vroeg weer brengen en deze kinderen opnieuw zorgen voor besmetting.

Verder nemen we ouders mee in de geldende afspraken m.b.t. de hygiëne op de groep en hoe deze in de praktijk uit worden gevoerd..

Het is voor de medewerkers en ons een raadsel hoe de rode billen iedere keer tot stand komen. We bespreken met elkaar wat de oorzaak hiervan zou kunnen zijn. Het ligt zeker niet aan het aantal keer verschonen.

Wellicht wel aan de luiers, billencrème en/of handschoenen die medewerkers dragen?

### **Afspraken die we maakten**

Er zal een brief aan ouders verzonden worden met de vraag om extra aandacht te besteden aan het zieke kind en het verzoek om kinderen die nog niet beter zijn graag thuis te houden. Wij blijven ouders actief informeren over ziektes die heersen op de groep.

M.b.t. de rode billen is er afgesproken dat ouders de verschoonspullen van thuis mee om te kijken of het dan beter gaat met de rode billen.

Gelukkig ging het na het gesprek beter met zowel het aantal virussen als de rode billen.

## Klacht 2

**Datum;** 13 december 2023 ontvangen via de mail n.a.v.. een eerder telefooncontact met ouder.

**Klacht;** De ouders van “T” en “H” dienen een klacht in over het vervoer van hun kinderen. De kinderen zijn op 12 december door de vervoersmedewerker opgehaald bij school. Hij heeft daarbij gebruik gemaakt van zijn eigen vervoer. Daarbij zijn beide kinderen zonder zitverhoger vervoerd en “H” tevens zonder gordel. Door het handelen van de vervoersmedewerker zijn de kinderen niet volgens de regels en onveilig vervoerd. Ouders zijn geschrokken door het handelen van de medewerker en vinden het onacceptabel. Ouders wensen een reactie en de garantie dat dit niet meer zal gebeuren.

**Actie;** De leidinggevende van de BSO is het gesprek aangegaan met de vervoersmedewerker. Deze heeft aangegeven dat hij te laat was voor de aanvang van zijn route en daarom heeft besloten tijd te besparen daar gebruik te maken van eigen vervoer. Hij heeft voor vertrek ons hierover willen informeren, maar de lijn bleek bezet. Vervolgens heeft het plan voortgezet, omdat te laat bij de school arriveren volgens hem geen optie was.

De leidinggevende heeft de medewerker uitgelegd dat veiligheid altijd boven alles gaat. Dat we liever een aan een school door bellen dat de medewerker wat vertraagd is of dat we een andere medewerker inzetten op de route dan rijden zonder de geldende veiligheidseisen.

Het is de vervoersmedewerker duidelijk dat hij anders had moeten besluiten en handelen. Hij heeft via de leidinggevende zijn excuses overgebracht aan de ouders. Het is de eerste keer dat deze medewerker een inschattingsfout heeft gemaakt en heeft daarom in deze een waarschuwing ontvangen. Een eventuele volgende fout zal consequenties hebben voor zijn baan.

De geldende richtlijnen zullen in februari 2024 extra onder de aandacht gebracht worden bij de BSO- en vervoersmedewerkers.

**Conclusie:** Ouders hebben contact gehad over de afhandeling van de klacht en hebben laten weten dat dit naar de tevredenheid is opgelost. Wij hopen dat het vertrouwen van de ouders met de tijd zal herstellen.