

# Klachtenjaarslag

2022



## Inleiding

We doen er bij Kinderopvang De Lange Keizer alles aan om u en uw kind(eren) een zo prettig mogelijke tijd te geven. Wanneer je daar niet helemaal tevreden over bent, horen we dat graag. Dit geeft ons een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren. Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met alle klachten die wij ontvangen en doen wij er alles aan om een opmerking of klacht zo snel mogelijk op te lossen. Hét aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep, de locatiemanager, de regiomanager of de directie van Kinderopvang De Lange Keizer. Het mondeling bespreken van de klacht is daarom ook de eerste stap om tot een oplossing te komen. Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het vaak moeilijker om tot de beste oplossing te komen. Samen werken we aan een veilig pedagogisch klimaat voor de kinderen. Wanneer na een gesprek op de locatie de situatie onvoldoende is opgelost kun je, binnen 2 maanden nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan, digitaal of schriftelijk een klacht indienen via het hoofdkantoor. Wij hebben voor de behandeling van klachten een klachtenprocedure.

Onze volledige klachtenregeling is te vinden via onze website [www.delangekeizer.nl](http://www.delangekeizer.nl) Onze klachtenregeling is gebaseerd op de voorwaarden uit de Wet Kinderopvang, De algemene Voorwaarden Kinderopvang en de wet Klachtrecht. Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat er ieder kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden beschreven (art. 1.57): - Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling van Kinderopvang De Lange Keizer. - De wijze waarop we de klachtenregeling en het klachtenjaarverslag onder de aandacht brengen van de ouders. - De beoordeling van de klachten en de door ons genomen maatregelen. - Het aantal en de aard van de klachten die door de geschillencommissie zijn behandeld.

Het Klachten Jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Kinderopvang de Lange Keizer, besproken in de oudercommissie en opgestuurd naar de GGD. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2022. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

## Interne klachten of verbetertips

Bij Kinderopvang De Lange Keizer hebben we 18 kinderopvanglocaties, 240 medewerkers en ontvangen we jaarlijks ruim 800 verschillende kinderen. Elke dag doen onze pedagogisch medewerkers en collega's van kantoor hun uiterste best om hun vak zo goed mogelijk uit te oefenen, zodat we de kinderen een veilig pedagogisch klimaat kunnen bieden. Maar soms is je best doen niet genoeg en ontstaat er een situatie waar we van willen en moeten leren. Dit kan dan resulteren in een verbetertip/ suggestie of klacht. Interne klachten zijn de klachten die vanuit ouders/verzorgers worden gemeld bij de pedagogisch medewerker of locatiemanager van de locatie.

Ouders die niet tevreden zijn over de genomen acties of de wijze waarop de klacht is behandeld worden verwezen naar de regiomanager, de directie of de geschillencommissie.

Klachten in 2022

### Intern

Er zijn intern geen officiële klachten.

### Extern

Er is in 2022 door ouders/verzorgers geen gebruik gemaakt van de Geschillen klachten commissie Kinderopvang.

Er zijn in 2022 een aantal verbetertips gegeven wat naar voren gekomen is uit een ouderenquête bij 2 verschillende locaties in de Lier over de volgende onderwerpen:

Locatie KDV Hupsakee

Locatie	Onderwerp	Afhandeling van de tips
KDV De Rode Ridder De Lier	Wachtlijsten	Er is een duidelijke uitleg aan de oudercommissie gegeven waardoor deze wachtlijsten ontstaan. Hiervoor hebben de oudercommissie en de ouders meer begrip gekregen voor de situatie m.b.t de wachtlijsten
KDV Hupsakee De Lier	Communicatie	De tips zijn zorgvuldig onderzocht en beoordeeld waarbij er een afweging is gemaakt op basis van de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor het kind?</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de groep en het groepsklimaat waarin het kind zit?</li> <li>• Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de relatie en de samenwerking met de ouders?</li> <li>• Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de medewerkers van de locatie?</li> </ul> <p>De verbeterpunten die hieruit naar voren komen, zijn besproken met de medewerkers van de locaties en opgenomen in onze werkwijzen en beleidsplannen. Met de ouders en medewerkers hebben evaluatiegesprekken plaatsgevonden over de gemaakte afspraken en de behandeling van de opmerkingen.</p> <p>De oudercommissie vindt dat er naar tevredenheid is gehandeld. Ze zijn er erg blij mee hoe het team, locatiemanager van KDV Hupsakee en regiomanager van de Lier hier serieus mee omgegaan zijn en aangepakt hebben.</p>
--	--	--

### Tot slot

Kinderopvang de Lange Keizer vindt het belangrijk dat alle ouders/verzorgers op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Daarom wordt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht gebracht.

\* Tijdens het intakegesprek die vlak voor de plaatsing van een kind op een locatie van Kinderopvang de Lange Keizer

\* In het pedagogisch werkboek per locatie

\* Via onze website [www.kinderopvangdelangekeizer.nl](http://www.kinderopvangdelangekeizer.nl)