

# Klachtenjaarverslag

2023



## 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. Het 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 2023. 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 2023

### Intern

Er zijn intern geen officiële klachten.

### Extern

Er is in 2023 door ouders/verzorgers geen gebruik gemaakt van de Geschillen klachten commissie Kinderopvang.

Er zijn in 2023 een aantal incidenten naar voren gekomen waar serieus mee aan de slag is gegaan bij 3 verschillende locaties van DLK over de volgende onderwerpen:

Locatie	Onderwerp	Afhandeling van de klacht
KDV Keizerrijk	Valpartij trap bij klimhuisje	Er was een kindje gevallen van de trap en de ouders vonden dat er in 1 <sup>e</sup> instantie te laconiek gereageerd was. Er was in dit geval niet gebeld omdat de PM-ers de ouders ieder moment op de groep verwachtten. De locatiemanager is met de ouders in gesprek gegaan om samen tot een oplossing te komen, zodat de impact bij een val van de trap in de toekomst minder heftig zou kunnen zijn. Verder had de locatiemanager duidelijke afspraken met het team gemaakt. Gemaakte afspraak is: Ouders

		altijd bellen ongeacht het tijdstip van het incident.
KDV Jan en Alleman	<p>Veel wisselende invallers op de babygroep</p> <p>Het pedagogisch handelen van twee vaste pedagogisch medewerkers op de groep.</p> <p>Ouders waren niet tevreden over de werking van nieuwe ouderapp Jaamo.</p>	<p>Bij J&amp;A waren ze de afgelopen periode zoveel mogelijk gaan werken met vaste invallers op de groep. Invallers waar ze prettig mee samenwerkten vroegen zij zelf aan via het uitzendbureau. Hierdoor hadden ze zo min mogelijk 'nieuwe' gezichten op de groep. De afgelopen maanden op had J&amp;A op de vrijdag een vaste invaller op de groep. Deze invaller viel vaker in op de locatie.</p> <p>In 2023 had het team de training Oog voor Interactie gevolgd. Door het volgen van deze training waren ze allemaal bewust bezig met het inzetten van de interactievaardigheden en gaven ze elkaar feedback. Ook collega's die de training al eerder hadden gevolgd waren toch vanaf de zijlijn betrokken. Door regelmatig op de groep of in een teamoverleg punten met elkaar te bespreken die door de training hun interesse hadden gekregen, werkten ze samen als team aan het behouden en verbeteren van de kwaliteit.</p> <p>In samenwerking met management en IT werden de problemen besproken en in het ouderportaal zoveel mogelijk opgelost. Ouders kregen ook ondersteuning als zij hulp nodig hebben bij de werking van Jaamo</p> <p>Vanuit de oudercommissie was er niet een directe klacht. Het o.c. betreurde het wel dat ze niet waren meegenomen in de besluitvorming rondom de ruildagen en tegoeden.</p>

<p>NSO De Blauwe Baron(in 2023 NSO Prinses op de Erwt genaamd)</p>	<p>Onprofessioneel handelen van de pedagogische medewerkers</p>	<p>Het ging over meerdere situaties die zich hadden afgespeeld gedurende een bepaalde periode.</p> <p>Betreffende ouder was niet tevreden over de overdracht, er kon door de aanwezige pedagogisch medewerker geen juiste informatie gegeven worden over een vervelende situatie met haar kind op de NSO. Ouder had meerdere ervaringen gehad met de pedagogisch medewerkers waarin ouder vond dat er onprofessioneel gehandeld werd en zo het gevoel kreeg dat haar kind niet serieus werd genomen.</p> <p>Ook had er een situatie plaatsgevonden waarin ouder het gevoel had gekregen dat haar kind een last was/niet welkom was op de NSO door een onprofessionele opmerking van een pedagogisch medewerker richting het kind.</p> <p>Omdat er meerdere situaties zich af hadden gespeeld waar een ouder niet tevreden over was en zich ook niet serieus genomen voelde door de locatiemanager, was dit reden om een klacht in te dienen bij de directie van De Lange Keizer.</p> <p><b>Behandeling van de klacht:</b></p> <p>De regiomanager van De Lier heeft de klacht serieus opgepakt. Zij heeft de ouder uitgenodigd voor een gesprek om de klacht toe te lichten. Ook heeft de regiomanager gesproken met het team over hoe zij dit konden oppakken en verbeteren.</p> <p>Er is veel aandacht besteed aan hoe je een professionele overdracht geeft. Dit onderwerp kwam met grote regelmaat terug tijdens de teamvergaderingen. Er was contact gehouden door de regiomanager met de ouder over de voortgang en behandeling van de klacht.</p>
--	---	---

		<p>Aan de ouder was gevraagd hoe het nu gaat en hoe zij de afhandeling van de klacht had ervaren.</p> <p>Ouder zei hierover het volgende:  De klacht is heel serieus opgepakt door de regiomanager van De Lange Keizer, ook zijn er daarna gelijk stappen ondernomen en is er contact gehouden. Hier was ouder dan ook zeer tevreden over en voelde zich ook serieus genomen.</p> <p>Ouder gaf aan dat het momenteel goed gaat. Het gaat beter met de overdracht en is daar nu ook meer tevreden over. Ze hoorde op het moment geen klachten van haar kinderen over de NSO.</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 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)