



# Kibeo

## JAARVERSLAG KLACHTEN 2021

Goes, april 2022



Kom bij Kibeo!  
*Dichtbij,  
vertrouwd,  
goed verzorgd  
en leuk.*

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Klachtenprocedure.....	3
Interne klachtenregeling.....	3
Externe klachtenregeling .....	3
Informatie aan ouders en verzorgers .....	3
3. Verslag externe klachtenprocedure in 2021 .....	3
4. Verslag interne klachtenprocedure in 2021 .....	4
5. De klachten (intern) in cijfers.....	5
Klachten per locatie naar aard en oordeel.....	5
Gegronde en deels gegronde klachten per locatie naar wijze van afhandeling .....	6
Verdeling (deels) gegronde en ongegronde per onderwerp .....	6
Toelichting wijze van afhandeling .....	7
6. Toelichting .....	7
7. Tot slot.....	7

## 1. Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2021 van Kibeo. In dit document vindt u een overzicht van de klachten van klanten die in 2021 zijn ingediend en geregistreerd. Kibeo staat voor dichtbij, goed verzorgde, vertrouwde en leuke kinderopvang van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar. Daarom neemt Kibeo elke klacht zeer serieus. Een klacht is voor ons een verbeteradvies. Zo investeren wij in de relatie met onze klanten en zijn wij continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Dit jaarverslag wordt toegezonden aan de Inspecties Kinderopvang in de regio's waar Kibeo kinderopvang aanbiedt.

## 2. Klachtenprocedure

### *Interne klachtenregeling*

Kibeo beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders en verzorgers kunnen van deze regeling gebruikmaken bij een ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. Een klacht kan schriftelijk, per mail of via het klachtenformulier op de website ingediend worden. De interne klachtcoördinator coördineert de afhandeling van de klacht en bewaakt de termijnen van afhandeling. Na afhandeling van gegronde klachten wordt een beoordeling over de klachtafhandeling gevraagd aan de klant.

### *Externe klachtenregeling*

Kibeo is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Wanneer de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt of wanneer de klacht niet op tijd, binnen zes weken, wordt afgehandeld heeft de ouder de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden. Wanneer de omstandigheden zodanig zijn dat van de ouder niet redelijkerwijs kan worden verlangd dat hij een klacht bij de houder indient, kan de ouder zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.

Daarnaast hebben ouders de mogelijkheid zich voor advies en/of mediatie te wenden tot het Klachtenloket. Ouders kunnen zich tot het Klachtenloket wenden voor, tijdens of na het doorlopen van de interne klachtenregeling.

### *Informatie aan ouders en verzorgers*

Ouders en verzorgers worden op de hoogte gebracht van de klachtenregeling tijdens het intakegesprek, met flyers die op de vestigingen aanwezig zijn en via de website [www.kibeo.nl](http://www.kibeo.nl).

## 3. Verslag externe klachtenprocedure in 2021

In 2021 zijn er geen geschillen voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2020 is er één geschil voorgelegd aan de Geschillencommissie waarover in 2021 uitspraak is gedaan. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht gegrond was, maar dat Kibeo de klacht op een juiste manier heeft afgehandeld.

In 2021 is er één klacht voorgelegd aan het Klachtenloket. Deze klacht ging over de compensatie van uren uit 2020 die niet afgenomen konden worden als gevolg van de lockdown aan het eind van dat jaar. Na bemiddeling door het Klachtenloket is er een passende oplossing gevonden voor de klant.

#### **4. Verslag interne klachtenprocedure in 2021**

In 2021 zijn er 64 klachten binnengekomen en afgehandeld. 25 klachten zijn na onderzoek als gegrond of deels gegrond beoordeeld. 33 klachten werden als ongegrond beoordeeld. 5 klachten waren het gevolg van overmacht en 1 klacht kreeg het oordeel 'anders'. In paragraaf 5 vindt u een overzicht van de 64 beoordeelde klachten en de afhandeling van deze klachten. In tabel 2 vindt u een overzicht van de beoordeling van de klachten per onderwerp. De binnengekomen klachten zijn per kwartaal gerapporteerd aan het MT, de CR en de Raad van Toezicht.

## 5. De klachten (intern) in cijfers

*Klachten per locatie naar aard en oordeel.*

Tabel 1 Onderwerp en oordeel alle klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel				
	Administratief / facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid, gezondheid, inrichting	Totaal	(Deels) gegrond	Ongegrond	Overmacht	Anders	
<b>Locaties</b>										
<b>Zeeland</b>	7	20	8	1	36	16	19	1		
Bergweg	1	0	0	0	1	1				
de Horizon	0	1	0	0	1	1	1			
de Meerpaal	1	2	0	0	3	2	1			
Dr. Schutterstraat	0	0	0	1	1	1				
Egelantier	0	1	0	0	1		1			
Elvis Presleylaan	0	1	5	0	6	4	2			
Fr.v.Borsele	1	0	0	0	1		1			
H. Dunantstraat	1	1	0	0	2	1		1		
Hertenweg Nieuwdorp	0	1	0	0	1		1			
Kraaiendijk	0	0	1	0	1	1				
Moerplein	0	2	0	0	2	1	1			
Mr. Dr. Messtraat	0	1	0	0	1		1			
Nieuwstraat	0	1	0	0	1		1			
Reigerstraat	0	1	0	0	1		1			
Scheldestreet Lewedorp	0	3	0	0	3		3			
Stadspolderlaan	1	1	0	0	2		2			
t Saamdeel	1	1	0	0	2	1	1			
Voorhoute Kruiningen	0	0	1	0	1	1	1			
Weststraat	0	1	0	0	1	1				
Wiedewei Burgh Haamstede	0	0	1	0	1	1				
WW Zierikzee	1	0	0	0	1	1				
Ribesstraat Nieuwerkerk	0	1	0	0	1		1			
<b>Rotterdam Rijnmond</b>	1	3	5	4	13	6	4	3		
Bachlaan	0	0	1	0	1	1	0	0		
Hendrikse Akker	0	1	0	3	4	1	0	3		
Hertenburg	0	1	0	1	2	1	1	0		
Jongkoonstraat	0	0	1	0	1	1	0	0		
Riederhof	0	0	1	0	1	1	0	0		
Tweemaster	0	1	1	0	2	1	1	0		
Weesmolenstraat	1	0	1	0	2	1	1	0		
<b>West-Brabant</b>	4	6	2	0	12	3	7	1	1	
De Arenberg	1	1	0	0	2	1	1	0		
de Baayert	1	0	0	0	1	1	0	0		
De Neerhof	0	1	0	0	1	0	1	0		
De Singel Willemstad	0	1	0	0	1	0	0	1		
De Stuielhoek	0	1	2	0	3	1	2	0		
n.v.t.	0	1	0	0	1	0	1	0		
Koninging Wilhelminalaan	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
Regenboog	1	1	0	0	2	0	2	0		
<b>Zuid-Holland Zuid</b>	0	3	0	0	3		3			
Beatrixplein	0	1	0	0	1		1			
Diepenhorstweg Strijen	0	1	0	0	1		1			
Wiedewei Mijnsheerenland	0	1	0	0	1		1			
<b>Totaal alle vestigingen</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	

### Gegronde en deels gegronde klachten per locatie naar wijze van afhandeling

Tabel 2. (Deels) gegronde klachten en oplossingen	Type oplossing bij (deels) gegronde		
	Uitleg en excuses	Corrigerende maatregel	Anders
<b>Rotterdam Rijnmond</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	
Bachlaan			1
Hertenburg			1
Jongkoenstraat	1		
Riederhof			1
Tweemaster			1
Weesmolenstraat			1
<b>West-Brabant</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
De Arenberg			1
de Baayert	1		
De Stuifhoek			1
<b>Zeeland</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
Bergweg	1		
de Meerpaal	1		1
Dr. Schutterstraat			1
Elvis Presleylaan	1		2
Kraaiendijk			1
Moerplein			1
t Saamdeel			1
Voorhoute Kruiningen			1
Weststraat			1
wiedewei burgh haamstede			1
WW Zierikzee	1		
H. Dunantstraat			1
<b>Totaal alle vestigingen</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

### Verdeling (deels) gegronde en ongegrond per onderwerp

Tabel 3 Verdeling klachten naar onderwerp en naar oordeel	Onderwerp klacht (alle klachten)				
	Administratief/facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Totaal
Ongegrond per onderwerp	4	27	2	0	<b>33</b>
(Deels) gegronde per onderwerp	7	3	13	2	<b>25</b>
Overmacht	0	2	0	3	<b>5</b>
Anders	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Totaal per onderwerp</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>64</b>

### *Toelichting wijze van afhandeling*

<b>Gegronde:</b> er is niet gehandeld volgens beleid of gemaakte afspraken. In alle gevallen is met de klant tot een oplossing gekomen, en/of heeft een corrigerende maatregel plaatsgevonden. (Bijvoorbeeld: maatregel op vestiging, en excuses en vergoeding aan klant, correctie van factuur)	10
<b>Deels gegronde deels ongegronde:</b> de klacht bestaat uit verschillende onderdelen, die verschillend beoordeeld zijn, maar als één klacht zijn afgehandeld.	15
<b>Ongegronde:</b> de klacht gaat over correct uitgevoerd beleid of de situatie waarover wordt geklaagd heeft zich niet voorgedaan. Er is uitleg gegeven aan de klant. (Bijvoorbeeld: klacht ging over vastgesteld beleid of rekening klopte wel).	33
<b>Overmacht:</b> er was sprake van overlast voor de klant, maar de oorzaak lag bij factoren waar de organisatie geen invloed op had. (Bijvoorbeeld: Coronamaatregelen)	5
<b>Anders:</b> er is geen oordeel gegeven; klant heeft opgezegd voordat klacht onderzocht was	1

## 6. Toelichting

Kibeo ving in 2021 wekelijks meer dan 8000 kinderen op in 150 vestigingen met dagopvang en/of buitenschoolse opvang, verspreid over de provincies Brabant, Zeeland en Zuid-Holland. In 2021 zijn 64 klachten van ouders intern afgehandeld.

15 (23%) van deze klachten hadden betrekking op de kwaliteit van de opvang op de vestigingen, denk hierbij aan de pedagogische kwaliteit en verzorging. Van deze klachten zijn er 2 als niet gegronde beoordeeld en 13 klachten waren gegronde of deels gegronde (zie tabel 3). Voorbeelden van deze klachten zijn: wisselingen in personeel, ongewenst gedrag van een kind op de groep en het omgaan met corona maatregelen en/of coronabesmettingen. Bij alle (deels) gegronde klachten is er vanuit Kibeo actie ondernomen om herhaling te voorkomen.

Er waren 5 (8%) klachten over de kwaliteit van de opvangvestiging, denk hierbij aan het gebouw, de inrichting of het klimaat op de vestiging. 2 van deze klachten zijn als gegronde of deels gegronde beoordeeld. Beide klachten hadden te maken met de inrichting van de buitenruimte. Vanuit Kibeo is er direct actie ondernomen om de situatie te verbeteren. 3 klachten op 1 vestiging gingen over ongedierte op de vestiging. De klachten zijn allen als overmacht beoordeeld. De definitieve oplossing van deze klachten lag bij de beheerder van het gebouw, dit was in dit geval de gemeente.

## 7. Tot slot

Kibeo verneemt het graag als haar klanten eventuele ongenoegens hebben en/of problemen ondervinden. Door deze signalen kan Kibeo haar dienstverlening continu verbeteren. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. Daarnaast wordt er aan ouders, die gegronde klachten hebben ingediend, na afhandeling van hun klacht gevraagd naar de tevredenheid van de afhandeling. Aan de hand van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek proberen wij de klachtenregeling binnen Kibeo constant te verbeteren.

Ieder kwartaal geeft de afdeling Kwaliteit een klachtenrapportage aan het MT. Deze wordt ook in de Cliëntenraad en in de Raad van Toezicht besproken. Eventuele bijzonderheden en/of

trends worden zo vroegtijdig opgemerkt zodat, waar nodig organisatie breed, actie kan worden ondernomen. De oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan een continue ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening.

Het jaarverslag klachten is een uitgave van de afdeling Kwaliteit van Kibeo

Kibeo  
Postbus 328  
4460 AS Goes

Tel: 0113-760200  
Web: [www.kibeo.nl](http://www.kibeo.nl)  
E-mail: [info@kibeo.nl](mailto:info@kibeo.nl)

© -2021