



Kibeeo

JAARVERSLAG KLACHTEN

2018

Goes, 15-4-2019



Kom bij Kibeeo!
*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 2018 | 3 |
| 4. Verslag interne klachtenprocedure in 2018 | 3 |
| 5. De klachten (intern) in cijfers | 4 |
| Klachten per locatie naar aard, oordeel en wijze van afhandeling | 4 |
| Toelichting wijze van afhandeling | 5 |
| 6. Toelichting..... | 5 |
| 7. Tot slot | 5 |

1. Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2018 van Kibeo. Hierin geven wij een overzicht van klachten van klanten die in 2018 als klacht 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 verbeteren wij onze dienstverlening steeds verder.

Dit jaarverslag wordt toegezonden aan de Inspecties Kinderopvang in de regio's waar Kibeo werkzaam is.

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 de klacht wordt een beoordeling over de klachtafhandeling gevraagd aan de klant.

Externe klachtenregeling

Kibeo is aangesloten bij de Geschillencommissie. 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.

3. Verslag externe klachtenprocedure in 2018

Er zijn in 2018 geen klachten bij de Geschillencommissie ingediend. Ook zijn er geen klachten voor bemiddeling aan het Klachtenloket voorgelegd.

4. Verslag interne klachtenprocedure in 2018

In 2018 zijn er voor de interne klachtenprocedure 61 klachten geregistreerd. 43 klachten zijn na onderzoek gegrond of deels gegrond beoordeeld. 18 klachten zijn beoordeeld als ongegrond. Paragraaf 5 geeft een overzicht van de beoordeelde klachten en de afhandeling.

Over de klachten is per kwartaal gerapporteerd aan het MT, de CR en de Raad van Toezicht.

5. De klachten (intern) in cijfers

Klachten per locatie naar aard, oordeel en wijze van afhandeling

| Locaties | Onderwerp klacht (alle klachten) | | | | | Oordeel | | | Type oplossing bij (deels) gegrond | | |
|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------|-----------|-----------------|-----------|------------------------------------|------------------------|----------|
| | Administratief / facturen | Productie en leveringsvoorwaarden | Veiligheid, verzorging, pedagogiek | Veiligheid en gezondheid, inrichting | Anders | Totaal | (Deels) gegrond | Ongegrond | Uitleg en excuses | Corrigerende maatregel | Anders |
| Barendrecht | | | | | | 13 | | | | | |
| Hertenburg | 1 | | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | | 3 | |
| Torenmolen | | 1 | 1 | | | 2 | 1 | 1 | | 1 | |
| Bachlaan | | | 1 | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Hendrikse Akker | | | 1 | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Riederhof | 1 | | 2 | | 1 | 4 | 3 | 1 | | 2 | 1 |
| Klipper | | | 1 | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Hoekse Waard | | | | | | 4 | | | | | |
| Beatrixplein | | | 1 | 1 | | 2 | 2 | | | 2 | |
| Middeldijkerplein | | | 2 | | | 2 | 2 | | 1 | 1 | |
| Goeree-Overflakkee | | | | | | 4 | | | | | |
| Wiedewei Sommelsdijk | | 1 | | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Wiedewei Ouddorp | | 1 | | | | 1 | | 1 | | | |
| van Halenstraat | | | 2 | | | 2 | 2 | | | 2 | |
| Schouwen-Duiveland | | | | | | 15 | | | | | |
| Dr. Schutterstraat | | 7 | | | | 7 | 5 | 2 | | 5 | |
| Meerpaal | | | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | | |
| Emilsandstromweg 8 | | | | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Littels Emilsandströmweg 2 | | 1 | | | 1 | 2 | 2 | | | 2 | |
| Littels Nieuwerkerk | | 1 | | | | 1 | | 1 | | | |
| Stenenpad | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Raamstraat | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Kabbelaarsbank | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Goes en omgeving | | | | | | 12 | | | | | |
| Frambozenstraat | | | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | | |
| Hovenierstraat | | 1 | | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Joseph Lunsiaan | 1 | | | | | 1 | | 1 | | | |
| Kuyperlaan | | | 2 | | | 2 | 1 | 1 | | 1 | |
| Scheldestraat | | 1 | 1 | | | 2 | | 2 | | | |
| Stadspolderlaan | | | | | | 1 | | 1 | | | |
| Nieuwstraat | 1 | | 1 | | | 2 | 2 | | | 2 | |
| Littels Goes | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | |
| Elvis Presleylaan | 1 | | | | | 1 | | 1 | | | |
| Borsele en omgeving | | | | | | 8 | | | | | |
| Deken Tomaslaan | | 1 | 1 | 1 | | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| Stenge Heinkenszand | 1 | | 1 | | | 2 | 2 | | | 2 | |
| Littels Heinkenszand | | 1 | | | | 1 | | 1 | | | |
| van Tilburghstraat | 1 | | | | | 1 | 1 | | 1 | | |
| Egelantierstraat | 1 | | | | | 1 | | 1 | | | |
| Reimerswaal | | | | | | 3 | | | | | |
| Eendracht | 1 | | 1 | | | 2 | 1 | 1 | | | 1 |
| Voorhoute | | | | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | |
| Overig | | | | | | 2 | | | | | |
| Gastouderbureau | | 1 | | | | 1 | 1 | | 1 | | |
| De Neerhof Zevenbergen | | 1 | | | | 1 | | 1 | | | |
| Totalen | 14 | 18 | 21 | 4 | 4 | 61 | 43 | 18 | 6 | 35 | 2 |

Verdeling (deels) gegrond en ongegrond per onderwerp

| | Onderwerp klacht (alle klachten) | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | Administratief / facturen | Leveringsvoorwaarden | Productaanbod en | Veiligheid, verzorging, pedagogiek | Veiligheid en gezondheid, inrichting | Anders |
| Totaal (deels) gegrond per onderwerp | 7 | 10 | 19 | 4 | 3 | 43 |
| Totaal ongegrond per onderwerp | 7 | 8 | 2 | 0 | 1 | 18 |

Toelichting wijze van afhandeling

| | |
|---|----|
| Gegrond: er is niet gehandeld volgens beleid of gemaakte afspraken. Er kan ook sprake zijn geweest van overmacht. 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) | 19 |
| Ongegrond: de klacht gaat over correct uitgevoerd beleid of de situatie waarover wordt geklaagd heeft zich niet voorgedaan. Er is uitleg gegeven aan de klant. Ook: klacht is ingetrokken of klant reageert niet op contactpogingen (3) Geen actie. (Bijvoorbeeld: klacht ging over vastgesteld beleid of rekening klopte wel). | 18 |
| Deels gegrond deels ongegrond: de klacht bestaat uit verschillende onderdelen, die verschillend beoordeeld zijn, maar als één klacht zijn afgehandeld. | 24 |

6. Toelichting

Kibeo vangt wekelijks meer dan 6000 kinderen op in 135 vestigingen met dagopvang en/of buitenschoolse opvang, verspreid over een groot gebied. In 2018 zijn 61 klachten van ouders intern afgehandeld.

25 hiervan (41%) had betrekking op de kwaliteit van de opvang op de locaties, van deze zijn er 2 als niet gegrond beoordeeld, de overige waren gegrond of deels gegrond (zie tabel 2).

Voorbeelden waren personele wisselingen, aandacht voor kinderen, kwaliteit van de inrichting of het gebouw.

Als de klant het gevoel heeft dat de opvang niet in orde is, wordt er samen met de klant naar mogelijke verbeteringen gezocht. Dit kunnen bijvoorbeeld betere of andere afspraken zijn binnen het team of betere communicatie met ouders. Ook zijn acties uitgevoerd voor verbetering van het gebouw of inrichting, zoals ventilatie.

7. Tot slot

Kibeo hoort eventuele ongenoegens en problemen graag van zijn klanten, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. Daarnaast wordt aan ouders die (deels) gegronde klachten hebben ingediend, na afhandeling van hun klacht gevraagd naar de tevredenheid over de afhandeling.

Elk kwartaal geeft de afdeling Kwaliteit een klachtenrapportage aan het MT. Deze wordt ook in de Cliëntenraad en in de Raad van Toezicht besproken. Eventuele trends worden zo vroegtijdig opgemerkt zodat waar nodig organisatiebreed actie kan worden ondernomen.

De oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan een continue ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kibeo.

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
E-mail: info@kibeo.nl

© -2019