

# Klachtenverslag 2023 Regio West-Brabant & Tholen

Zo Kinderopvang



## Inleiding

Dit is het klachtenverslag 2023 van Zo Kinderopvang.

Conform de wet- en regelgeving is iedere kinderopvangorganisatie verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de (schriftelijke) klachten die zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni in het volgende jaar bij de GGD ingediend en op de website van de kinderopvang organisatie geplaatst.

In het verslag zijn de schriftelijk aangeleverde klachten opgenomen alsmede de klachten die, indien aan de orde, zijn behandeld door het Klachtenloket Kinderopvang en/of door de Geschillencommissie Kinderopvang.

In dit jaarverslag staat het volgende beschreven:

1. Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
2. De manier waarop Zo Kinderopvang de klachtenregeling onder de aandacht van ouders heeft gebracht;
3. Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
4. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
5. Het aantal en de aard van de door het Klachtenloket Kinderopvang behandelde geschillen;
6. Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen, betreffende ouders of een oudercommissie of de centrale oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen en bevat geen adresgegevens.

## Klachtenverslag 2023 Zo Kinderopvang

### 1. Klachtenregeling

Voor ouders, oudercommissies en centrale oudercommissie

Als **Zo Kinderopvang** doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Ouders vertrouwen onze kinderopvangorganisatie hun kostbaarste bezit toe. Ondanks onze inspanningen om het kind de beste verzorging, aandacht en ontwikkelingskansen te geven kan het natuurlijk voorkomen dat een ouder minder tevreden ergens over is. We nodigen de ouder uit om de ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat elke ouder gehoord wordt. De ontevredenheid van een ouder zien wij als kans om van deze ouder een extra tevreden klant te maken.

Wij nemen de klacht serieus en houden de ouder op de hoogte van de voortgang en behandeling van de klacht. Mochten er maatregelen nodig zijn naar aanleiding van de klacht willen wij die binnen een termijn van één maand genomen hebben. Uiteraard op voorwaarde dat dit redelijkerwijs mogelijk is. Wij verstrekken schriftelijk en met reden omkleed een oordeel.

In achtneming van hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden hanteren wij de volgende klachtenregeling:

- Indien een ouder of een oudercommissie een klacht heeft, kan dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij de vestigingsmanager van de desbetreffende vestiging. De klacht wordt ook bij de clustermanager/directie gemeld. De ouder of oudercommissie ontvangt binnen 48 uur een (schriftelijke) reactie op de klacht.
- De vestigingsmanager houdt de ouder of oudercommissie tussentijds op de hoogte van de ontwikkelingen en voortgang van eventueel intern onderzoek.
- Mochten maatregelen nodig zijn naar aanleiding van uw klacht, dan doen wij onze uiterste best dit binnen één maand op te lossen. Maximaal binnen 6 weken is de klacht afgehandeld.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan er, bij voorkeur schriftelijk, contact opgenomen worden met de clustermanager of directie. U kunt de clustermanager of directie schrijven op Leeghwaterplein 45, 252521 DB Den Haag, bereiken via 070-3458563 of via de mail op [info@zokinderopvang.nl](mailto:info@zokinderopvang.nl). De klacht wordt heropend en u wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Indien na de terugkoppeling van de clustermanager of directie de klacht niet naar tevredenheid is verholpen, kan er contact worden opgenomen met de OC of COC. Zij kunnen wellicht meekijken naar de mogelijkheden om de klacht centraal in overleg te brengen. De bereikbaarheid van de OC is te vinden op het prikbord in de hal van de vestiging of via de vestigingsmanager.
- Mocht u vragen hebben over de klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste en snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang of het antwoord van de organisatie op mijn klacht is niet bevredigend kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). Mail: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) Telefoon: 0900-1877. Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag
- Mocht uw klacht onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld of krijgt u binnen 6 weken geen reactie, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:

### Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Bordewijklaan 46  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel.: 070-3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Het reglement van de geschillencommissie vindt u op [www.zokinderopvang.nl](http://www.zokinderopvang.nl), onder klanttevredenheid.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

#### 1. Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht bij onze ouders?

Onze klachtenregeling hangt ter inzage op de informatieborden in de hal van de vestigingen en is te vinden op onze website [www.zokinderopvang.nl](http://www.zokinderopvang.nl).

#### 2. Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie

Onderstaande 3 klachten zijn binnengekomen op het servicebureau of via de vestiging zelf en zijn allemaal direct in samenspraak met de vestigingsmanager, clustermanager of directie naar tevredenheid onderling afgehandeld met de desbetreffende ouder die de klacht heeft ingediend.

■ Zo op het Podium

Klacht omtrent het aanvragen van extra dagen. Ouders kregen elke keer nee te horen op hun verzoek tot Ruildagen en dachten dat dit kind gerelateerd was.

■ Zo op Gummarus

Klacht over het niet adequaat handelen naar aanleiding van een BSO kind dat niet in staat was om van de BSO naar school te gaan (kind heeft extra ondersteuningsbehoeften). Hierover wilde ouders in gesprek omdat zij zich niet serieus genomen voelde. Door vakantie van VM'er en ouders is dit nog verder opgelopen tot uiteindelijk een klacht tot gevolg.

■ Zo op het Groene hart

Ouder wacht al langer op een creditnota en kan de ruiluren niet in de vakanties opmaken. Ouder vraagt om een document waarin de voorwaarden van de inzet van ruiluren instaat en ontvangt deze niet. Ouder geeft aan dat er geen contact wordt opgenomen met de ouder vanuit de organisatie hierover.

#### 3. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen

■ Zo op het Podium

CM'er en VM'er zijn met deze ouder in gesprek gegaan. Ouders hebben hun ongenoegen uitgesproken dat zij het gevoel hebben dat de ruildagen niet werden toegekend i.v.m. extra ondersteuningsbehoeften van hun kind. De ruilservice en de zorg structuur zijn beiden met elkaar besproken en er zijn concrete afspraken gemaakt. Hierdoor was er begrip van beiden kanten.

■ Zo op Gummarus

Vestigingsmanager, clustermanager en ouders zijn met elkaar in gesprek gegaan. In dit gesprek heeft Zo kinderopvang excuus aangeboden voor het voorval. Junior pedagogisch medewerker en junior assistent vestigingsmanager hadden meer begeleiding nodig gehad in het kordaat handelen en de communicatie, dit is later alsnog opgepakt.

■ Zo op het Groene hart

De creditnota was wel aangemaakt, maar door de ouder niet gezien (niet duidelijk aangegeven). Voor de vestigingsmanager was het niet duidelijk dat de ouder nog vragen had, De clustermanager heeft contact opgenomen

4. Het aantal en de aard van de door het Klachtenloket Kinderopvang behandelde geschillen

Er zijn geen geschillen binnengekomen bij het Klachtenloket.

5. Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen, betreffende ouders of een oudercommissie of de centrale oudercommissie.

Er zijn geen klachten terecht gekomen bij de Geschillencommissie Kinderopvang vanuit ouders, oudercommissies of de centrale oudercommissie.

Bijlage:

- Bevestigingsbrief Geschillencommissie Kinderopvang 2023