# Klachtenverslag 2024

Eigen&Wijzer

Gaasperplas bv

# Inhoudsopgave

1. Inleiding ..... 2
2. Onze klachtenregeling ..... 2
2.1. Interne klachtenprocedure ..... 2
2.2. Externe klachtenprocedure ..... 3
2.3. Communicatie klachtenregeling ..... 3
3. Interne klachten 2024 ..... 3
4. Externe klachten 2024 ..... 3
5. Communicatie klachtenverslag ..... 4

# 1. Inleiding

Binnen Eigen&Wijzer staat (pedagogische) kwaliteit van onze kinderopvang centraal. Een van de kernwaarden van Eigen&Wijzer is 'samen'. Contact met de ouder[1] is een belangrijk onderdeel van ons werk en daarbij zijn opmerkingen, adviezen of klachten voor ons signalen om op te pakken. Er heerst een open en toegankelijke communicatiestructuur waardoor ongenoegens en ontevredenheid vrijwel altijd direct uitgesproken worden. Het kan voorkomen dat een klacht via onze interne klachtenregeling bij ons neergelegd wordt. Vanuit deze klachten stellen we jaarlijks een klachtenverslag op. Dit klachtenverslag bevat gegevens van *Eigen&Wijzer Gaasperplas bv*.

# 2. Onze klachtenregeling

Elke opmerking, signaal of advies van een ouder nemen wij serieus. Als u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

## 2.1. Interne klachtenprocedure

Wij nemen iedere klacht serieus en streven ernaar om deze op een passende wijze op te lossen. Als een ouder ontevreden is over onze opvang, of een klacht heeft, dient de ouder dit in eerste instantie te bespreken met de (betreffende) medewerker of de leidinggevende van de locatie. Als deze er niet samen uitkomen, kan een **schriftelijke klacht** ingediend worden bij het hoofdkantoor, mailadres; **planning@eigenenwijzer.nl**. Er wordt gezorgd dat de klacht bij de juiste operationeel manager terechtkomt, die zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

De operationeel manager stuurt de ouder schriftelijk de **ontvangstbevestiging** van de klacht. Waarna de operationeel manager zorgt voor het onderzoeken van de klacht. Dit is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht. Voorbeelden van onderzoeken zijn het horen van betrokkenen of het in kaart brengen van het beleid (en de uitvoering daarvan) in relatie tot de klacht.

De ouder wordt door de operationeel manager op de hoogte gehouden van het proces en eventuele vertragende omstandigheden. De klacht wordt in ieder geval binnen een **termijn van zes weken** afgehandeld. De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, waarin ten minste beschreven staat of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is, de redenen waarom tot dit oordeel is gekomen en als de klacht en het oordeel daartoe aanleiding geven maatregelen die worden getroffen (en binnen welke periode).

[1] Waar gesproken wordt over ouder, wordt ook verzorger bedoeld en indien van toepassing gaat het over ouders en/of verzorgers. Daar waar toestemming van ouder(s) nodig is, gaat het over de gezaghebbende(n) van het kind.

## 2.2. Externe klachtenprocedure

Als een ouder niet tevreden is over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan de klacht voorgelegd worden aan het Klachtenloket Kinderopvang. Zij bieden gratis informatie, advies en bemiddeling. De klacht kan ook zonder contact met het Klachtenloket Kinderopvang als geschil ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Een klacht kan ook direct, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Eigen&Wijzer te hebben doorlopen, ingediend worden bij de Geschillencommissie:

- Als de ouder niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Eigen&Wijzer heeft ontvangen. De klacht moet binnen 12 maanden nadat de klacht bij ons is ingediend, ingediend zijn bij de Geschillencommissie
- Als in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Eigen&Wijzer indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

De Geschillencommissie registreert uw klacht en bouwt een zo compleet mogelijk dossier op, waarbij ook het standpunt van Eigen&Wijzer opgevraagd wordt. De Geschillencommissie neemt, indien nodig op basis van een deskundigenonderzoek, een besluit. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar ouder en Eigen&Wijzer zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

## 2.3. Communicatie klachtenregeling

De klachtenregeling wordt (jaarlijks) met oudercommissies van Eigen&Wijzer besproken. Bij een wijziging worden oudercommissies om advies gevraagd. Tijdens het intakegesprek met de ouder wordt de klachtenregeling besproken. Daarnaast wordt de klachtenregeling gedeeld op de website, zodat deze voor alle ouders inzichtelijk is.

## 3. Interne klachten 2024

Hieronder ziet u de klachten die in 2024 via onze klachtenregeling schriftelijk zijn binnengekomen. Onderverdeeld per bv en per locatie op aantal en aard van behandelde klachten; op strekking van de oordelen; en op aard van de getroffen maatregelen.

| | Locatienaam | Categorie | Klacht | Oordeel | Maatregel | Specificering | Afhandeling |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Gedraging medewerker<br>- Werkwijze of regel<br>- Overeenkomst tussen houder en ouder(s)<br>- Tarieven | Klacht in bewoordingen | Gegrond of ongegrond | - Gesprek medewerker<br>- Uitleg geven werkwijze of regel<br>- Wijziging werkwijze of regel<br>- Uitleg geven over overeenkomst/contract<br>- Wijziging overeenkomst/contract | Maatregel in bewoordingen | Wat is ondernomen na de uitvoering van de maatregel(en)? |
| 1 | *KDV Leksmondplein* | *-werkwijze of regels* | Ouder was niet tevreden over de uitvoering van het kindvolgend werken. De praktijk sloot niet aan bij wat de ouder voor ogen had. | *Ongegrond* | *- Gesprek met medewerkers*<br><br>*- Uitleg gegeven over werkwijze of regel* | *Gesprek medewerkers:*<br>Werkwijzen en visie omtrent kindvolgend werken is besproken. Hierin is meegenomen dat bij werken met invallers, extra alertheid en gerichte instructies nodig is.<br><br>*Uitleg gegeven over werkwijze of regel:*<br>Ouder blijft het inhoudelijk oneens en wenst per direct de opvang op te zeggen. | In overleg met de OM is besloten geen opzegtermijn te hanteren. Ouder is tevreden met aanpak / afhandeling klacht. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | *BSO Leerdamhof* | *- Gedraging medewerkers*<br>*- Werkwijze* | Ouder heeft geen vertrouwen in medewerkers. De communicatie verloopt stroef en ouder heeft het gevoel dat kind niet gewenst is op de locatie | *Ongegrond* | *- Gesprek met medewerkers*<br><br>*- Uitleg geven werkwijze of regel* | *Gesprek met medewerkers:*<br>Na onderzoek bleek dat medewerkers juiste informatie deelden met elke ouder apart en dat er bij de ouders onderling sprake is van miscommunicatie.<br>Er zijn afspraken gemaakt dat medewerkers onderling altijd op de hoogte zijn van de situatie en eerst met elkaar afstemmen wie wat naar welke ouder op welke wijze communiceert.<br><br>Uitleg geven werkwijze of regel:<br>In gesprek met ouders afspraken gemaakt om miscommunicatie te voorkomen en ruis te verminderen. Met nadruk op het houden van korte lijnen. | Na het gesprek met ouders, en het maken van duidelijke afspraken, zien wij een verbetering in de communicatie.<br><br>Het kind gaat met plezier naar de opvang. Ouders zijn tevreden met aanpak.<br><br>Live gesprekken zijn van belang om duidelijke afspraken met betrekking tot het kind goed op elkaar af te stemmen. In deze situatie des te belangrijker wegens een taalbarrière. |

## 4. Externe klachten 2024

Wij zijn blij te kunnen melden dat er geen geschillen ingediend zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang in het jaar 2024. Voor Eigen & Wijzer Gaasperplas bv hebben we een geschilvrij certificaat ontvangen van de Geschillencommissie.

de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Eigen & Wijzer Gaasperplas B.V.
Franciscusweg 249
1216 SG Hilversum

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2024 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang
Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar portaal kinderopvang.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.
Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?
Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

## 5. Communicatie klachtenverslag

Dit klachtenverslag wordt verstuurd naar de toezichthouder van de betreffende GGD('en). Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
Eigen&Wijzer brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouder. Daarnaast bespreekt de operationeel manager het verslag met de oudercommissies.