



Kibeeo

JAARVERSLAG KLACHTEN 2019

Goes, mei 2020



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 2019	3
4. Verslag interne klachtenprocedure in 2019	4
5. De klachten (intern) in cijfers.....	4
Klachten per locatie naar aard, oordeel en wijze van afhandeling.....	4
Toelichting wijze van afhandeling	6
6. Toelichting	6
7. Tot slot.....	7

1. Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2019 van Kibeo. Hierin geven wij een overzicht van klachten van klanten die in 2019 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 gegronde klachten 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 2019

In twee gevallen is Kibeo met een ouder tot een oplossing gekomen na bemiddeling door het Klachtenloket. De onderwerpen waren: recht op informatie over kind bij gescheiden ouders, en onenigheid m.b.t. ruilen.

Eén klant heeft een klacht bij de Geschillencommissie ingediend. Het ging om de nieuwe leveringsvoorwaarden van 2020. Er is nog geen uitspraak geweest.

4. Verslag interne klachtenprocedure in 2019

In 2019 zijn er in de interne klachtenprocedure 81 klachten binnengekomen en afgehandeld. 18 klachten zijn na onderzoek als gegrond beoordeeld, 16 klachten zijn beoordeeld als deels gegrond, deels ongegrond. 43 klachten zijn beoordeeld als niet gegrond. Bij 3 klachten was er sprake van overmacht. Paragraaf 5 geeft een overzicht van de 81 beoordeelde klachten en de afhandeling. Zie tabel 2 voor een overzicht van de beoordeling per onderwerp. 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

Tabel 1a Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)						Oordeel			Type oplossing bij (deels) gegrond		
	Administratief / facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Anders	Totaal	(Deels) gegrond	Overmacht	Uitleg en excuses	maatregel	Anders	
Locaties												
Regio Rotterdam Rijnmond						11						
Bachlaan			1			1	1				1	
Hendrikse Akker			1			1	1				1	
Hertenburg	1					1	1				1	
Klipper		1	1			2	1	1			1	
Middeldijkerplein	1					1	1				1	
Riederhof			1		1	2	2				1	1
Molenlaan		1				1		1				
Schoolstraat		1				1		1				
Weesmolenstraat				1		1	1				1	
Regio Zuid-Holland Zuid						2						
Wiedewei Maasdam			1			1	1		1			
Beatrixplein		1				1		1				
Regio West-Brabant						16						
De Arenberg		1				1		1				
De Grienden		1				1		1				
De Neerhof		3			2	5	2	3	2			
De Regenboog		1				1		1				
De Toren		2				2		2				
Hofstraat		1				1		1				
Koningin Wilhelminalaan		2				2		2				
Klaverhoek		1				1		1				
Kennedy	1	1				2	2		1		1	

Tabel 1b Klachten per locatie, vervolg	Onderwerp klacht (alle klachten)						Oordeel			Type oplossing bij (deels) gegrond		
	Administratief / facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Anders	Totaal	(Deels) gegrond	Overmacht	Uitleg en excuses	Corrigerende maatregel	Anders	
Locaties												
Regio Zeeland						52						
Schouwen-Duiveland												
Julianastraat Burg-Haamstede		1	2			3	2	1			2	
Mauritsweg		1				1		1				
Raamstraat					1	1		1				
Wiedewei Zierikzee		2				2		2				
Noord-Beveland												
Julianastraat Wissenkerke		2				2	2				2	
Stadspolderlaan			1			1	1				1	
Goes												
Bergweg			1			1	1				1	
Boogstraat				1		1	1				1	
Elvis Presleylaan	2	1	2			5	2	3			1	
Joseph Lunslaan		2		1		3	1	2			1	
Kuyperlaan			2	1		3	3				3	
Merellaan				2		2		2				
Centraal Kantoor Stationspark					1	1		1				
Borsele												
Deken Tomaslaan		1				1		1				
van Tilburghstraat					2	2	1	1			1	
Egelantierstraat		3				3		3				
Hertenweg			1			1	1				1	
Littels Heinkenszand		1				1		1				
Mr. Dr. Messtraat		3				3		3				
Scheldestraat Lewedorp		1			1	2	1	1	1			
Sportweg		2	1			3	1	2			1	
Kapelle												
Dijkwelseweg		3			2	5	4	1			4	
Kromomme				1		1		1				
Noordstraat Biezelinghe		1				1		1				
van der Biltlaan		1				1		1				
Reimerswaal												
Montessoristraat					1	1	1				1	
Eendracht		1				1		1				

Verdeling (deels) gegrond en ongegrond per onderwerp

Tabel 2 Verdeling klachten naar onderwerp en naar oordeel	Onderwerp klacht (alle klachten)					
	Administratief / facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Anders	Totaal
Totaal (deels) gegrond per onderwerp	2	7	14	4	8	35
Totaal ongegrond per onderwerp	3	36	1	1	2	43
Totaal overmacht per onderwerp				2	1	3
Totaal per onderwerp	5	43	15	7	11	81

Toelichting wijze van afhandeling

Gegrond: 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)	18
Deels gegrond deels ongegrond: de klacht bestaat uit verschillende onderdelen, die verschillend beoordeeld zijn, maar als één klacht zijn afgehandeld.	17
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). (Bijvoorbeeld: klacht ging over vastgesteld beleid of rekening klopte wel).	43
Overmacht: er was sprake van overlast voor de klant, maar de oorzaak lag bij factoren waar de organisatie geen invloed op had. (Bijvoorbeeld: extreme buitentemperatuur, telefoonstoring)	3

6. Toelichting

Kibeo vangt wekelijks meer dan 7500 kinderen op in 146 vestigingen met dagopvang en/of buitenschoolse opvang, verspreid over een groot gebied. In 2019 zijn 81 klachten van ouders intern afgehandeld.

22 hiervan (27%) hadden betrekking op de kwaliteit van de opvang op de locaties, van deze zijn er 2 als niet gegrond beoordeeld, 18 waren gegrond of deels gegrond (zie tabel 2). 2 klachten over tropische temperatuur op een vestiging (Merellaan Goes) zijn beoordeeld als overmacht.

Voorbeelden van klachten over de kwaliteit van de opvang waren toezicht op een kind, verzorging, voeding, aandacht voor speciale behoeften van een kind.

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. Naar aanleiding van de zomerse hitte is actie uitgezet om op alle locaties van Kibeo te inventariseren of er nog aanpassingen nodig

zijn om er zorg voor te dragen dat groepsruimtes, slaapruidtes en buitenspeelruimtes voldoende mogelijkheden bieden tijdens warme dagen.

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 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 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
E-mail: info@kibeo.nl