

# Klachtenverslag 2023 Kappio

Kappio verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterscholen en buitenschoolse opvang.

Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaat, is er een intakegesprek met de medewerker van de locatie, waarin met ouder(s)/verzorger(s) afspraken worden gemaakt. De wensen en behoeften van de ouders van het kind spelen hierbij een belangrijke rol.

Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Kappio wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Kappio beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

## Publicatie van klachtenreglement en klachtenverslag

Kappio heeft een klachtenreglement en klachtenverslag op [de website](#) gepubliceerd, die voor iedereen inzichtelijk zijn. Daarnaast kunnen alle ouders, die verbonden zijn aan Kappio, het klachtenreglement en klachtenverslag terugvinden in ons ouderportaal Konnect.

## Beknopte beschrijving van het klachtenreglement Kappio

### Intern

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s)/verzorger(s) en de oudercommissie. Als een ouder/verzorger ongenoegen uit of een verbeterpunt heeft dan kan dit, bij voorkeur, eerst besproken worden met direct betrokkene en/of de leidinggevende van direct betrokkene. Komen we er dan samen niet uit, dan wordt dit gezien als klacht en deze wordt schriftelijk via het formulier op de site ingediend door de ouder(s)/verzorger(s).

### **Klachten in 2023:**

Er zijn 7 schriftelijke klachten bij Kappio binnengekomen bij de directie.

<u>Locatie</u>	<u>Categorie</u>	<u>Beschrijving klacht</u>	<u>Maatregelen</u>
<u>TSO de Hussel</u>	Toezicht	Ouder heeft klacht ingediend over toezicht tijdens de tussenschoolse opvang (TSO).	Afspraken toezicht zijn aangepast en besproken.
<u>Kinderdagverblijf Indische buurt</u>	Werkwijze	Ouder gaf aan dat haar peuter niet buiten mocht spelen i.v.m. hygiëne.	Met ouder in gesprek gegaan om te bespreken dat alle kinderen buiten spelen. Dat dit niet anders kan en dat een kind dan vies kan worden.
<u>KDV t Snippertje</u>	Organisatie	Ouder ervaart te weinig personeel bij start KDV door ziekte medewerker met vroege dienst.	Ons beleid is aangepast. Voortaan wordt bij ziekte de vroege dienst opgevangen door een collega met een latere dienst. Het tijdstip van de start van de inval is dan niet meer leidend.

<b><u>KDV Spoorbuurt</u></b>	Werkwijze	Ouder is het niet eens met inzet zorgprotocol bij haar kind door de pedagogisch coach en de locatiemanager.	Na meerdere gesprekken met de ouder over de zorg die er was heeft ouder haar kind van de peuterschool gehaald.
<b><u>KDV Jouwlieff</u></b>	Organisatie	Ouder accepteert sluiting van de locatie i.v.m. studiedag niet.	Na uitleg dat deze sluitingsdag niet in de uurprijs berekend is, blijft ouder het oneens.
<b><u>KDV Eigenwijs</u></b>	Organisatie	Wisseling van personeel. Aantal medewerkers met verzuim worden verplaatst door Kappio. Ouder vindt dit erg want is altijd erg tevreden over de medewerkers.	De ouder gesproken en uitgelegd dat i.v.m. het vaste gezichten criterium is gekozen om vaste medewerkers van de andere locatie in te zetten. Hierdoor borgen wij beter de kwaliteit en rust op de groepen.
<b><u>KDV 't Snippertje</u></b>	Toezicht	Kind is weggelopen van de locatie. Ouder is niet tevreden over de houding van de medewerker en de berichtgeving waardoor ouder het idee had dat er niks mee was gedaan	Excuses aangeboden aan ouder en gesprekken gevoerd. Daarnaast het toezicht aangescherpt.

Er zijn in totaal 22 uitingen van ongenoegen binnengekomen. Alle uitingen van ongenoegen zijn na overleg met de betrokkenen en waar nodig na aanvullend onderzoek of aanpassingen van onze werkwijze, naar tevredenheid opgelost. Er is geen reden geweest om een officiële klacht in te dienen bij de directie. We hebben deze samengevat per onderwerp.

### **Uitingen van ongenoegen in 2023 samengevat in categorieën.**

<b>Pedagogisch handelen</b>	
	Ouder is boos over pedagogisch handelen en de communicatie van een leerling medewerker (BBLer). Leidinggevende heeft uitleg gegeven hoe de leerling medewerker dit voortaan beter / anders kan doen.
	Twee keer een uiting van ongenoegen dat kinderen met een poepluier naar huis zijn gegaan. Uiteraard is dit niet wat wij willen. Beide kinderen hebben vlak voor het ophalen gepoept en dit is niet opgemerkt.
	Tweemaal een uiting van ongenoegen dat kinderen rode billen hadden na de opvang dag. De medewerkers hebben extra verschoond en de huid extra verzorgd.
	Ouder denkt dat haar kind door andere peuter op de groep gepest wordt. Medewerker herkende dit niet en heeft pedagogisch coach om observatie gevraagd. Er was geen sprake van pesten. Kinderen spelen soms wel wild en dan is er soms verdriet. Uitleg aan ouder was na een aantal gesprekken naar tevredenheid.

	Ouder vindt een medewerker te weinig sensitief naar haar kind toe. En spreekt hier haar ongenoegen over uit. Dit is door de leidinggevende met de medewerker besproken. Ook is de pedagogisch coach ingezet om de medewerker te coachen. Ouder voelt zich gehoord.
<b>Organisatie</b>	
	Buitenterrein van de locatie vindt de ouder te weinig uitdagend. In gesprek is aangegeven dat het verbeteren van het terrein al in de ontwikkelplannen opgenomen is.
	Tweemaal ongenoegen van ouders die zich niet kunnen vinden in ons ziektebeleid om hun kind op te halen bij ziekte. Het gesprek met de ouders heeft voor meer begrip gezorgd m.b.t. het feit dat een kind het niet fijn heeft als hij ziek is en koorts heeft en het voor het kind dan beter is om in een rustige omgeving te zijn.
	Ouder heeft ongenoegen over wisselende gezichten op locatie en dat zij zich niet voorstellen als inval. Actie ondernomen naar groepen om erop toe te zien dat inval zich voorstelt d.m.v. kort stukje in Konnect + ouders actief benaderen.
	Ouder twijfelt over de hygiëne van de zandbak. De pedagogisch medewerker kon ouder geruststellen dat wij de zandbak steeds laten verversen en dat de bak wordt afgesloten met een net.
	Ouder heeft ongenoegen dat zij haar kind niet kon ophalen op een bepaald tijdstip. In een gesprek is uitgelegd dat een kind altijd gehaald kan worden maar dat het fijn is om dit vooraf te weten.
	Drie ouders hebben hun ongenoegen geuit over de ruilservice die niet ingezet kan worden. Deze service is afhankelijk van locatie en dag waardoor wij deze niet altijd en overal kunnen verlenen. Hopelijk zal dit nog verbeteren wanneer er ruimte op de groepen komt.
	Ouder heeft van school begrepen dat haar kind meegenomen is door Kappio naar de locatie terwijl zij geen klant is van Kappio. Gelukkig berustte dit verhaal op een misverstand. Er was direct opgemerkt dat dit kindje door een andere organisatie werd opgehaald.
<b>Toezicht</b>	
	Kind is gevallen bij de glijbaan en daarbij is de bril stuk gegaan. Dit is pas later opgemerkt. De situatie is met het BSO team besproken om hierop voortaan beter toe te zien.
	Een kind is zelfstandig naar huis gefietst vanuit de BSO. Thuis heeft familielid kind weer terug laten fietsen naar de BSO. PM'ers waren het kind al aan het zoeken. Protocol vermissing nogmaals doorgenomen met het team.
	Ouder heeft contract opgezegd vanwege ongenoegen. Haar kind is gebeten door een ander kind. Uitleg gegeven dat bijten uiteraard niet mag en dat wij hier op toezien maar dat het toch helaas wel eens voorkomt.
<b>Communicatie</b>	
	Ouder geeft aan dat één van de medewerkers vertelt dat zijn kind zich niet goed ontwikkelt en dat hij dit niet van de andere medewerkers heeft gehoord. Er zijn telefonisch gesprekken gevoerd. Ouder is uitgenodigd om met alle medewerkers van de groep en de pedagogisch coach om tafel te gaan om te zorgen dat iedereen dezelfde informatie heeft en geeft. Ouder heeft hier geen gebruik van gemaakt.
<b>Divers</b>	
	Kind is met de groep naar de bibliotheek geweest om boekjes te halen, ouder heeft echter geen toestemming gegeven voor uitstapjes. Assistent leidinggevende heeft met ouder en medewerkers gesproken.

### **Extern**

Als de klacht volgens de ouder/verzorger niet voldoende behandeld is, kan die zich wenden tot de [externe geschillencommissie kinderopvang](#) over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar), buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) en peuteropvang (2-4 jaar). Kappio is hierbij aangesloten.

### **Klachten in 2023:**

Er zijn geen klachten behandeld bij de geschillencommissie.  
Kappio ontving het 'klachtenvrij' certificaat.

### **Samengevat:**

2023	Kappio
Interne klachten	7
Externe klachten	0
Uitingen van ongenoegen	22