

Klachtenverslag 2022 Kappio

Kappio verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterscholen, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaan, 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 oudercommissie. Als een ouder een klacht of verbeterpunt heeft dan kan dit het beste, bij voorkeur, eerst besproken worden met direct betrokkene en/of de leidinggevende van direct betrokkene. Komen we er dan samen niet uit, dan wordt de klacht schriftelijk ingediend door de ouder(s)/verzorger(s) via het formulier op de website.

Klachten in 2022:

Er zijn geen schriftelijke klachten bij Kappio binnen gekomen.

Er zijn in totaal 15 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. We hebben deze samengevat per onderwerp.

Uitingen van ongenoegen in 2022:

Veiligheid	
	Ouder belt dat de buitendeur van de locatie moeilijk open en dicht gaat.
	<i>Technische dienst heeft buitendeur gerepareerd</i>
	Het valt ouder op dat de locatie wat achterstallig onderhoud heeft. Ouder geeft aan: Het plein waar de kinderen spelen biedt weinig uitdaging en dat is jammer.
	<i>Clustermanager heeft contact opgenomen met de ouder dat er binnenkort aan het terrein opknop werkzaamheden worden verricht.</i>
	Op het schoolplein steken twee ijzeren palen uit de grond. Ouder heeft ons gebeld dat dit onveilig is.
	<i>Technische dienst heeft hier direct naar tevredenheid maatregelen op genomen</i>
	Kind kon zelf buitenhek openen, hier schrok ouder van en heeft ons gebeld.
	<i>Clustermanager heeft contact opgenomen met moeder en het hek is gerepareerd.</i>
	Ouder geeft aan dat haar kind op de peuterschool gepest wordt door een ander kind.
	<i>Clustermanager heeft contact opgenomen met ouder en pedagogisch coach gevraagd de groep te observeren.</i>
Hygiëne	
	Ouder wil graag weten hoe er wordt schoongemaakt omdat hun zoon in de afgelopen maanden al een paar keer buikgriep heeft gehad.
	<i>Clustermanager is met ouder in gesprek gegaan en er zijn naar tevredenheid afspraken gemaakt.</i>
	Kind heeft te laat een schone luier gehad.
	<i>Pedagogisch medewerker heeft excuses aangeboden en werkt aan verbetering.</i>
Communicatie	
	Kindje moest worden opgehaald vanwege waterpokken. Ouder vindt de communicatie hierover onvoldoende.
	<i>Clustermanager heeft ouder gebeld en situatie en acties toegelicht.</i>
	Ouder heeft het gevoel dat haar kindje zich niet op haar gemak voelt op de groep want hij eet nooit fruit en thuis wel.
	<i>Clustermanager heeft een gesprek met de ouder gevoerd om te kijken of het gevoel verbeterd kan worden</i>
	Ouder vindt de pedagogisch medewerker te onervaren in de communicatie om hun kind welkom te heten op de groep

	<i>De clustermanager heeft de ouder en de pedagogisch medewerker gesproken om tot een verbetering te komen.</i>
	Communicatie met medewerkers verloopt stroef en kind voelt zich niet meer prettig na wisselingen van pedagogisch medewerkers
	<i>Clustermanager heeft met de ouders gesproken en de situatie is verbeterd.</i>
	Ouder spreekt ongenoegen uit over een moment dat heeft plaatsgevonden op het KDV, helaas is door de taalbarrière voor de pedagogisch medewerker niet duidelijk wat ouder bedoelt.
	<i>Clustermanager heeft contact met ouder opgenomen en verhelderd wat er speelt. Ouder wilde het contract opzeggen.</i>
	Vader is bij het ophalen van zijn zoon niet geïnformeerd door de pedagogisch medewerker dat de tand van zijn kind beschadigd was.
	<i>Clustermanager heeft contact opgenomen met vader en de situatie toegelicht.</i>
Covid-19	
	Ouder is niet geïnformeerd door locatie over corona geval bij juf op school
	<i>Assistent Leidinggevende heeft contact met ouder opgenomen dat wij hier geen informatie over mogen geven.</i>
	Vlak na de mail over versoepelingen mocht ouder toch nog niet naar binnen op de locatie.
	<i>Clustermanager heeft contact opgenomen met ouder om aan te geven dat dit inderdaad niet goed op elkaar is afgestemd.</i>

Extern

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

Klachten in 2022:

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

Samengevat:

2021	Kappio
Interne klachten	0
Externe klachten	0
Uitingen van ongenoegen	15