

Klachtenverslag Klein Alkmaar 2024

A. Samenvatting klachtenverslag Klein Alkmaar

Klein Alkmaar heeft een interne klachtenregeling opgesteld. Dat doen we niet alleen vanuit de Wet Kinderopvang, maar ook om er voor te zorgen dat elke klacht zorgvuldig opgepakt en afgehandeld wordt. Deze regeling beschrijft dus de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Voortraject klacht

Wij vragen ouders wanneer zij ontevreden zijn over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen Klein Alkmaar, ons dit persoonlijk te laten weten. Zodat we gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om de ontevredenheid weg te nemen.

Waarover kun je een klacht indienen?

- Gedrag van een medewerker of extern ingehuurd kracht;
- Interne regels of procedures binnen Klein Alkmaar;
- Overeenkomst tussen Klein Alkmaar en ouder/verzorger.

Wijze van indienen

Klachten kunnen schriftelijk ingestuurd worden via info@kleinalkmaar.nl. Onze procedure staat verder uitgelegd op <https://kleinalkmaar.nl/klachten/>. Vermeld altijd de gegevens van de indiener, de vestiging/afdeling, de betrokken medewerker, datum en omschrijving van de klacht.

Daarnaast is er een externe afhandeling mogelijk: Als er geen oplossing wordt bereikt, kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.

B. Hoe is de klachtenregeling onder de aandacht gebracht bij ouders/verzorgers?

- De regeling is beschikbaar op de website van Klein Alkmaar en in het ouderportaal.
- Jaarlijks sturen we een herbevestiging via nieuwsbrief of ouderavond.

C. Aantal en aard van de ingediende klachten per vestiging

Vestiging	Aantal klachten	Korte omschrijving klacht(en)
BSO Kofschipstraat	Drie klachten van dezelfde ouder	Betreft sluitingen door personeelsbezetting

D. Strekking van oordelen en maatregelen per klacht

Vestiging	Datum	Omschrijving klacht	Maatregel Klein Alkmaar
BSO Kofschipstraat	18-3-2024	Niet nakomen van contractafspraken	Externen ingezet, intensiever gaan werven, terugdringen ziekteverzuim.
BSO Kofschipstraat	18-3-2024	Frequente sluiting BSO Kofschipstraat volgens carrouselmodel	Er was geen sprake van een carrouselmodel. Wel is er afgesproken zo vroeg mogelijk te communiceren.
BSO Kofschipstraat	18-3-2024	Communicatie met ouders van BSO Kofschipstraat	Klein Alkmaar werkte met een centrale OC, inmiddels is er een decentrale OC opgericht. Daarnaast heeft Klein Alkmaar gedurende de periode van het ontbreken van een decentrale OC aan alternatieve ouderraadpleging gedaan. Naar aanleiding van de feedback van de klant hebben wij de inhoud van onze brief aan de ouders aangepast.

E. Geschillencommissie

Aantal ingediende geschillen bij Geschillencommissie Kinderopvang: 0

Aard van de geschillen: n.v.t.

Indien geen geschillen: In 2024 zijn er geen geschillen ingediend. Klein Alkmaar heeft hiervoor een klachtenvrij certificaat ontvangen.

Opmerkingen/aanbevelingen (optioneel):

Klein Alkmaar heeft na de fusie tussen Kiddies en SKOA te maken gehad met een hoog ziekteverzuim en verloop van collega's. Dit heeft in de periode van 16-8-23 tot 17-5-2024 ervoor gezorgd dat Klein Alkmaar het besluit heeft moeten nemen om een aantal vestigingen periodiek te sluiten. Tijdens de periode van sluitingen heeft Klein Alkmaar gewerkt aan het terugdringen van het ziekteverzuim, het terugdringen van het verloop, verhogen van de instroom van nieuwe medewerkers en de inzet van extern ingehuurd medewerkers. Uiteindelijk heeft dit ervoor gezorgd dat alle vestigingen van Klein Alkmaar open konden blijven.