

Klachtenjaarverslag Kiem Onderwijs en Opvang 2023

Dit is het openbare klachtenjaarverslag 2023 van Kiem Onderwijs en Opvang. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de ingediende klachten door ouders in het jaar 2023. Ook wordt in dit verslag beschreven hoe deze klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van de klachtenregeling. Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2023.

Het klachtenjaarverslag wordt besproken in onze Centrale Kindcentrumraad en naar de GGD gestuurd. Het jaarverslag wordt vervolgens openbaar gemaakt op de website van Kiem Onderwijs en Opvang.

Klachtenregeling Kiem Opvang

Kwaliteit en persoonlijke aandacht staan bij Kiem op nummer één. We doen ons uiterste best om opvang en onderwijs naar ieders tevredenheid te organiseren. Desondanks kan er iets gebeuren waarover je niet tevreden bent. Mocht je een klacht hebben, dan horen wij dat graag. We stellen uiteraard alles in het werk om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Heb je een klacht?

Bespreek de klacht in eerste instantie op het kindcentrum waar de klacht is ontstaan. Neem hiervoor contact op met de coördinator opvang of met de directeur van het kindcentrum. In de meeste gevallen komen we samen wel tot een oplossing. Deze oplossing wordt schriftelijk met u gedeeld.

Heeft de klacht te maken met machtsmisbruik, discriminatie of intimidatie, dan kun je hiervoor terecht bij de vertrouwenspersoon van het kindcentrum. In de jaargids en op de website van het kindcentrum kun je lezen wie dit is. Kiem heeft ook een gedragscode opgesteld voor al het personeel. Deze is te vinden op de website van Kiem Opvang, bij algemene documenten.

Is de klacht niet opgelost?

Voor klachten die niet opgelost worden binnen het kindcentrum, hebben wij een klachtenregeling. Zo weet je zeker dat we jouw klacht zorgvuldig behandelen.

De procedure is als volgt:

- Mail je klacht, binnen vier weken nadat deze is ontstaan, naar info.opvang@kiemuden.nl. Je ontvangt van ons een bevestiging.
- Binnen vijf dagen nemen wij persoonlijk contact met je op om tot een oplossing te komen.
- Lukt dit niet? Dan ontvang je namens het bestuur van Kiem binnen zes weken na het indienen van de klacht een duidelijk onderbouwd oordeel. Dit gebeurt schriftelijk. Wanneer jouw klacht leidt tot aanpassing van onze werkwijze of andere maatregelen, dan staat in het oordeel ook de termijn waarbinnen we deze aanpassing realiseren.

Externe klachtencommissie

Ben je niet tevreden over de manier waarop je klacht bij ons intern is afgehandeld? Dan kun je de situatie voorleggen aan een externe klachtencommissie. Voor opvang zijn we hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Via de website www.degeschillencommissie.nl kun je jouw klacht indienden en informatie vinden over de procedure. De contactgegevens en link naar deze website, staan onderaan de pagina op de website van Kiem Opvang.

Klachten 2023

In 2023 heeft de organisatie voor het eerst een klacht ontvangen. Onderstaande klacht is door de organisatie volgens de klachtenregeling opgepakt, besproken en opgelost.

- **Er is een klacht ingediend naar aanleiding van een wijziging in de kosten voor opvang en de algemene voorwaarden.**

Toelichting en tijdpad:

December 2022

Ouders hebben naar aanleiding van een wijziging in de algemene voorwaarden en de daarmee samenhangende wijziging in kosten voor de BSO, een klacht ingediend. De klacht is per mail bij de directie van de Wijde Wereld ingediend en de directie is met ouders in gesprek gegaan. Het pakket wat zij reeds afnamen had een 8,5 uren omvang. Nu was alleen nog een 10 uren constructie mogelijk. De nieuwe prijzen en pakketten waren afgestemd met de Centrale Kindcentrumraad en netto voordeliger voor ouders.

Januari en februari 2023

Ouders geven aan deze klacht voor te willen leggen aan de geschillencommissie. Een tweede gesprek vond plaats met de kindcentrumbestuurder, directeur bedrijfsvoering en bestuurder van Kiem.

Maart 2023

Bestuurder en ouders hebben in een gezamenlijk gesprek naar een oplossing gezocht. Bestuurder heeft aangegeven het dilemma te begrijpen en een sterfhuis constructie toe te willen passen. Dat maakt dat ouders de mogelijkheid kregen voor hun kind het bestaande contract voort te zetten, maar dit contract aan nieuwe ouders niet meer werd aangeboden.

April 2023

Ouders hebben aangegeven hier niet mee akkoord te gaan en naar de geschillencommissie te gaan.

12 oktober 2023

Hoorzitting bij geschillencommissie

13 november 2023

De commissie heeft geoordeeld dat inderdaad direct een sterfhuisconstructie had moeten worden aangeboden, ondanks dat de nieuwe tarieven voor ouders netto goedkoper waren. Voor dit onderdeel zijn ouders in het gelijk gesteld. Echter het aanbod wat aan ouders gedaan is: het oude contract voortzetten tegen de nieuwe tarieven 2023 of overgaan op de nieuwe goedkopere 10 uren pakketten is volgens de commissie een terecht aanbod geweest.

November 2023

De acties uit de uitspraak zijn opgevolgd en met ouders is teruggeblikt op proces.

Vervolg: De betreffende ouders zijn gecompenseerd voor het prijsverschil. De aard van de klacht en de procedure zijn besproken met de Centrale Kindcentrumraad.