

Klachtenverslag 2024 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.

Beknorte 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 2024:

Er zijn 4 schriftelijke klachten bij Kappio binnengekomen bij de directie.

<u>Locatie</u>	<u>Categorie</u>	<u>Beschrijving klacht</u>	<u>Maatregelen</u>
<u>PS de Kleine Uil</u>	Pedagogisch medewerkster	Ouder heeft klacht ingediend omdat haar kind het op de peuterschool niet naar haar zin heeft. Dit zou te maken hebben met de houding van de betreffende Pedagogisch medewerker	Gesprek gevoerd met betreffende medewerkster. Observatie en coaching ingezet op de groep. Geen verdere acties noodzakelijk geweest. Klacht is afgerond.
<u>PS Verrekijker</u>	Beleid	Ouder dient klacht in omdat zij het opzeggen van het contract ervaart als dat haar kind niet meer welkom is. Op de peuterschool is lang geprobeerd het kind op de locatie te houden. Echter vroeg het gedrag van het kind om een andere vorm van opvang en konden wij het kind niet bieden hetgeen nodig was. Daarnaast leed de groep	Na meerdere gesprekken met de Pedagogisch coach en Clustermanager is het ons helaas niet gelukt om de ouder te verduidelijken dat opzeggen van het contract voor alle partijen beter was.

		ook onder het extreme gedrag van het kind.	
<u>KDV Eigenwijs</u>	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. Klacht is afgerond.
<u>BSO de Kroon</u>	Pedagogisch medewerker	Ouder dient klacht in omdat zij de werkhouding van de Pedagogisch medewerker negatief en passief vinden.	Na meerdere gesprekken is besloten de betreffende Pedagogisch medewerker niet meer in te zetten op onze locaties. Het was niet mogelijk om de werkhouding te veranderen.

Er zijn in totaal 4 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 2024 samengevat in categorieën.

Organisatie	
	Ouder heeft ongenoegen over wisselende gezichten op locatie. Er werd tijdens de griep periode veel met verschillende flex medewerkers gewerkt. Gelukkig was de personele inzet na de griep periode weer stabiel.
Toezicht	
	Kind valt buiten tijdens het spel over zijn eigen voeten op zijn mond en raakt hierdoor voortanden kwijt. De schrik was groot en de ouders zijn niet blij met het voorval. Wel met de manier waarop er vervolgens gehandeld is.
Communicatie	
	Kindje met uitslag op de groep maar Pedagogisch medewerker kon niet vertellen wat het was. Zorg van ouder m.b.t. besmettelijke ziekte en medewerker die daar naar hun idee onverschillig mee om leek te gaan. Er zijn gesprekken met een tolk gevoerd zodat er beter uitgelegd kon worden dat er geen sprake van onverschilligheid was. Ouder was met deze duidelijke toevoeging tevreden.
Divers	
	Kind dat snel overprikkeld raakt heeft een ander kind gebeten. De observatie en aanpak op de groep heeft herhaling voorkomen.

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