



Kibeeo

JAAERVERSLAG KLACHTEN 2022

Goes, april 2023



Kom bij Kibeeo!
*Dichtbij,
vertrouwd,
goed verzorgd
en leuk.*

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure.....	3
Interne klachtenregeling.....	3
Externe klachtenregeling	3
Informatie aan ouders en verzorgers	3
3. Verslag externe klachtenprocedure in 2022	3
4. Verslag interne klachtenprocedure in 2022	3
5. De klachten (intern) in cijfers.....	5
Klachten per locatie naar aard en oordeel.....	5
Gegronde en deels gegronde klachten per vestiging naar wijze van afhandeling.....	6
Verdeling (deels) gegronde en ongegronde per onderwerp	7
Toelichting wijze van afhandeling	7
6. Tot slot.....	7

1. Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2022 van Kibeo. In dit document vindt u een overzicht van de klachten van klanten die in 2022 zijn ingediend en geregistreerd. Kibeo staat voor dichtbij, goed verzorgde, vertrouwde en leuke kinderopvang van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar. Daarom neemt Kibeo elke klacht zeer serieus. Een klacht is voor ons een verbeteradvies. Zo investeren wij in de relatie met onze klanten en zijn wij continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Dit jaarverslag wordt toegezonden aan de Inspecties Kinderopvang in de regio's waar Kibeo kinderopvang aanbiedt.

2. Klachtenprocedure

Interne klachtenregeling

Kibeo beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders en verzorgers kunnen van deze regeling gebruikmaken bij een ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. Een klacht kan schriftelijk, per mail of via het klachtenformulier op de website ingediend worden. De interne klachtcoördinator coördineert de afhandeling van de klacht en bewaakt de termijnen van afhandeling.

Externe klachtenregeling

Kibeo is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Wanneer de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt of wanneer de klacht niet op tijd, binnen zes weken, wordt afgehandeld heeft de ouder de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden. Wanneer de omstandigheden zodanig zijn dat van de ouder niet redelijkerwijs kan worden verlangd dat hij of zij een klacht bij de houder indient, kan de ouder zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.

Daarnaast hebben ouders de mogelijkheid zich voor advies en/of mediatie te wenden tot het Klachtenloket. Ouders kunnen zich tot het Klachtenloket wenden voor, tijdens of na het doorlopen van de interne klachtenregeling.

Informatie aan ouders en verzorgers

Ouders en verzorgers worden op de hoogte gebracht van de klachtenregeling tijdens het intakegesprek, met flyers die op de vestigingen aanwezig zijn en via de website www.kibeo.nl.

3. Verslag externe klachtenprocedure in 2022

In 2022 zijn er geen geschillen voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

In 2022 is er één klacht voorgelegd aan het Klachtenloket, dit betrof het beleid Veilig slapen. Bemiddeling door het Klachtenloket heeft niet geleid tot een andere beslissing van Kibeo.

4. Verslag interne klachtenprocedure in 2022

In 2022 heeft Kibeo wekelijks bijna 10.000 kinderen opgevangen in ruim 150 vestigingen met dagopvang en/of buitenschoolse opvang, verspreid over de provincies Brabant, Zeeland, Zuid-Holland, Utrecht en Gelderland.

In 2022 zijn er 111 klachten van ouders binnengekomen. Hiervan zijn er 108 afgehandeld. Van dit aantal waren 71 klachten niet gegrond en 33 gegrond of deels gegrond. Van de resterende 4 klachten gingen er 2 over een situatie waarop de organisatie geen invloed heeft en 2 zijn als 'anders' beoordeeld. Bij 27 (24%) van deze 108 klachten ging het om de kwaliteit van de opvang op de vestigingen. Denk hierbij aan de pedagogische kwaliteit en verzorging of de kwaliteit van de locatie. Van deze klachten zijn er 7 als niet gegrond beoordeeld en 17 klachten waren gegrond of deels gegrond (zie tabel 3). Er is 1 klacht als 'anders' beoordeeld; die ging over warmte tijdens de hittegolf. Bij alle (deels) gegronde klachten is er vanuit Kibeo actie ondernomen om herhaling te voorkomen.

In paragraaf 5 is een overzicht opgenomen van de klachten en de afhandeling. In tabel 3 op bladzijde 7 is een overzicht opgenomen van de beoordeling van de klachten per onderwerp.

5. De klachten (intern) in cijfers

Klachten per vestiging naar aard en oordeel

Tabel 1 Onderwerp en oordeel alle klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel			
	Administratief / facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid, gezondheid, inrichting	Totaal	(Deels) begrond	Onbegrond	klacht over situatie waar organisatie geen invloed op heeft	Anders
Locaties									
Rotterdam Rijnmond	5	11	2	0	18	2	16		
Bachlaan	0	1	0	0	1		1		
Beatrixschool Ouddorp	0	1	0	0	1		1		
Brandsma Akker	1	0	0	0	1	1			
De Kleine Draeck Ridderkerk	0	1	1	0	2		1		
Hertenburg	1	0	1	0	2		2		
kon.Beatrixschool	0	1	0	0	1		1		
Molenlaan	1	0	0	0	1		1		
Riederhof	0	3	0	0	3		3		
Stellegors	1	0	1	0	2		2		
Torenmolen Barendrecht	0	1	0	0	1		1		
Weesmolenstraat	0	1	0	0	1		1		
Wiedewei Evertsenstraat	0	1	0	0	1		1		
Wiedewei Ouddorp	0	1	0	0	1		1		
Wiedewei Paddewei	1	0	0	0	1	1			
West-Brabant	7	22	7	0	36	11	24		
Arenberg	2	0	1	0	3	2	1		
Baayert	0	1	0	0	1		1		
Bastion	0	1	0	0	1		1		
de Elsenhof	0	1	1	0	2		1		
De Grienden	0	2	0	0	2		2		
de Kreek	0	1	0	0	1	1	1		
de neerhof	0	1	0	0	1	1			
de Singel	0	1	1	0	2		2		
De Stuijthoek	0	1	0	0	1		1		
De Toren	1	0	0	0	1	1			
den Duin	0	1	0	0	1		1		
KC JJ	0	2	0	0	2		2		
Kennedy Fijnaart	1	0	1	0	2	2			
Kerkstraat 10	0	1	0	0	1		1		
Kerkstraat 6	0	2	0	0	2		2		
Klimroos	0	1	0	0	1		1		
Koningin Wilhelminalaan	1	1	0	0	2	1	1		
Regenboog Zevenbergen	0	1	1	0	2	1	1		
Stuifhoek	0	0	1	0	1	1			
t ravelijn	0	2	0	0	2		2		
Wiedewei Willmstad	0	1	0	0	1		1		
WW Bergenop zoom	1	0	0	0	1		1		
Zeggewijzer	0	0	1	0	1	1			
Zonzeel Terheijden	0	1	0	0	1		1		
Zeeland	17	18	20	1	56	20	30	2	2
Bergweg 43 Bisschop Ernstschool	0	0	2	0	2	2			
Boogstraat 's Heer Arendskerke	0	1	0	0	1		1		
Carlstraat	0	1	3	0	4	3	1		
Eendracht	1	1	1	0	3	1	2		
Egelantierstraat	1	0	0	0	1	1			
Elvis Presleylaan	2	3	2	0	7	2	3	1	1
Emil Sandströmweg	0	1	1	0	2	1	1		
Herteweg	0	0	1	0	1	1			
Hoofdweg	1	0	0	0	1	1			
IKC Don Bosco	1	0	0	0	1		1		
IKC Kloetinge	1	3	0	0	4		4		
IKC Kloetinge Schimmelpenninckstraat	1	0	0	0	1	1			
IKC Montessori de Basis	0	1	1	0	2	1	1		
IKC St.Willibrordus Zierikzee	0	1	0	0	1		1		
Julianastraat Wissenkerke	0	0	1	0	1	1			
Kerkplein	0	0	1	0	1			1	
Kibeo Stengeplein Heinkenszand	1	0	0	0	1		1		
Kindcentrum De Linge	0	1	0	1	2		1		1
Kindcentrum De Tweemaster	0	0	1	0	1		1		
Kromomme	0	0	1	0	1		1		
Nieuwstraat	0	0	1	0	1				
OKC De Reiger	1	1	0	0	2	1	1		
Op dreef Bruinisse	1	0	0	0	1		1		
Reigerstraat	0	0	1	0	1		1		
Scheldestraat Lewedorp	3	0	1	0	4	2	2		
Stengeplein	0	1	0	0	1		1		
t Saamdeel	1	2	1	0	4	1	3		
Wiedewei Burgh Haamstede	1	1	1	0	3	1	1		
Wiedewei Zierikzee	1	0	0	0	1		1		
Zuid-Holland Zuid	0	1	0	0	1		1		
WW Puttershoek	0	1	0	0	1		1		

Gegronde en deels gegronde klachten per vestiging naar wijze van afhandeling

Tabel 2. (Deels) gegronde klachten en oplossingen	Type oplossing bij (deels) gegronde		
	Uitleg en excuses	Corrigerende maatregel	Anders
Rotterdam Rijnmond	1	1	
Brandsma Akker	1		
Wiedewei Paddewei			1
West-Brabant	2	9	
Arenberg		2	
de Kreek		1	
de neerhof		1	
De Toren	1		
Kennedy Fijnaart		2	
Koningin Wilhelminalaan	1		
Regenboog Zevenbergen		1	
Stuifhoek		1	
Zeggewijzer		1	
Zeeland	1	16	3
Bergweg 43 Bisschop Ernstschoon		1	1
Carlstraat		2	1
Eendracht		1	
Egelantierstraat		1	
Elvis Presleylaan		2	
Emil Sandströmweg		1	
Herteweg		1	
Hoofdweg		1	
IKC Kloetinge Schimmelpenninckstraat		1	
IKC Montessori de Basis		1	
Julianastraat Wissenkerke		1	
OKC De Reiger		1	
Scheldestraat Lewedorp	1	1	
t Saamdeel		1	
Wiedewei Burgh Haamstede			1

Verdeling (deels) gegrond en ongegrond per onderwerp

Tabel 3 Verdeling klachten naar onderwerp en naar oordeel	Onderwerp klacht (alle klachten)				
	Administratief/facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Totaal
Ongegrond per onderwerp	15	49	7	0	71
(Deels) gegrond per onderwerp	13	3	17	0	33
Klacht over situatie waar organisatie geen invloed op heeft	0	0	2	0	2
Anders	1	0	0	1	2
Totaal per onderwerp	29	52	26	1	108

Toelichting wijze van afhandeling

Gegrond: er is niet gehandeld volgens beleid of gemaakte afspraken. In alle gevallen is met de klant tot een oplossing gekomen en/of heeft een corrigerende maatregel plaatsgevonden. (Bijvoorbeeld: maatregel op vestiging, excuses en vergoeding aan klant, correctie van factuur)	15
Deels gegrond, deels ongegrond: de klacht bestaat uit verschillende onderdelen die verschillend beoordeeld zijn, maar als één klacht zijn afgehandeld.	18
Ongegrond: de klacht gaat over correct uitgevoerd beleid of de situatie waarover wordt geklaagd heeft zich niet voorgedaan. Er is uitleg gegeven aan de klant. (Bijvoorbeeld: klacht ging over vastgesteld beleid of rekening klopte wel).	71
Overmacht: er was sprake van overlast voor de klant, maar de oorzaak lag bij factoren waar de organisatie geen invloed op had. (Bijvoorbeeld: beschikbaarheid personeel)	2
Anders: er is geen oordeel gegeven; of bovenstaande categorieën zijn niet van toepassing	2

6. Tot slot

Kibeo verneemt het graag als haar klanten eventuele ongenoegens hebben en/of problemen ondervinden. Door deze signalen kan Kibeo haar dienstverlening continu verbeteren. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. Ieder kwartaal geeft de afdeling Kwaliteit een klachtenrapportage aan het MT. Deze wordt ook in de Cliëntenraad en in de Raad van Toezicht besproken. Eventuele bijzonderheden en/of trends worden zo vroegtijdig opgemerkt. Zo kan Kibeo, waar nodig organisatiebreed, actie ondernemen. De oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan een continue ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening.

Het jaarverslag klachten is een uitgave van de
afdeling Kwaliteit van Kibeo

Kibeo
Postbus 328
4460 AS Goes

Tel: 0113-760200
Web: www.kibeo.nl
E-mail: info@kibeo.nl

© 2023