



Openbaar Jaarverslag Klachten 2022 (ouders en oudercommissies)

HappyKids Kinderopvang B.V.

Januari 2023

## Inhoudsopgave

3	Voorwoord
5	De interne Klachtenregeling voor ouders
6	Externe Klachtenregeling voor ouders en oudercommissies via de geschillencommissie
10	De interne klachtenregeling voor oudercommissies
11	De klachtenregeling onder de aandacht
12	Geregistreerde klachten in 2022 (ouders en oudercommissies)
16	Tot slot

## **Voorwoord**

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van het jaar 2022 van HappyKids Kinderopvang B.V. .

HappyKids kinderopvang is een middelgrote kinderopvangorganisatie in Noord- Holland. Sinds vele jaren bieden wij professionele kinderopvang in een vertrouwde omgeving. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel.

HappyKids biedt kinderopvang op de volgende locaties;

### ***Kinderdagopvang;***

Kinderdagverblijf het Kasteeltje (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf het Arnoldusparkje (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf de LinQ (Nieuw- Vennep)

Kinderdagverblijf Floriande (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf het Speelkasteel (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf de Wildenhorst (Badhoevedorp)

Peutergroep Montessori (Hoofddorp)

### ***Naschoolse opvang;***

Buitenschoolse opvang het Kasteeltje (Hoofddorp)

Buitenschoolse opvang het Arnoldusparkje (Hoofddorp)

Buitenschoolse opvang de LinQ (Nieuw-Vennep)

Buitenschoolse opvang Caleidoscoop (Hoofddorp)

Buitenschoolse opvang SportBSO@Jumpkids (Nieuw Vennep)

Buitenschoolse opvang Floriande (Hoofddorp)

BSO de Wildenhorst (Badhoevedorp)

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert HappyKids jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Deze wordt toegezonden aan de GGD Kennemerland, de toezichhoudende instantie voor kinderopvang in de regio. Het jaarverslag is ook openbaar via de website van HappyKids. Er wordt een beeld gegeven van de klachten die in het voorgaande jaar zijn

binnengekomen, en hoe die zijn afgehandeld. Hoewel een ouder of oudercommissie zich rechtsreeks tot de externe klachtencommissie kan richten, is het uiteraard ook mogelijk dat eerst de interne klachtenprocedure wordt gevolgd.

De geregistreerde klachten omvatten alle klachten die in 2022 op de verschillende vestigingen van HappyKids zijn geregistreerd.

Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang ook verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. Ook deze informatie is opgenomen in dit jaarverslag.

Onder een klacht worden klachten verstaan met betrekking tot:

- Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of een kind;
- De overeenkomst tussen de houder en ouder en de daarbij behorende algemene voorwaarden en het gevoerde beleid

## **De interne klachtenregeling voor ouders**

HappyKids Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruikmaken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van HappyKids, en waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden.

In de klachtenregeling staat benoemd op welke wijze een ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gevolgd ter behandeling van de klacht.

- Een klacht wordt eerst besproken met de pedagogisch medewerker. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Kan de medewerker het probleem of de klacht niet verhelpen, dan kan er worden doorverwezen naar de vestigingsmanager.
- Kan ook de vestigingsmanager het probleem of de klacht niet verhelpen, dan kan er worden doorverwezen naar de directie.
- Een klacht of probleem mag maximaal twee weken bij een organisatie laag in behandeling zijn, daarna moet de klacht ofwel zijn opgelost, ofwel doorverwezen. Een klacht moet dus binnen 6 weken opgelost zijn.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van interne klachtenregelingen in de informatiestukken die beschikbaar zijn in ons ouderportaal Konnect, en mondeling wanneer van toepassing.

De klachtenregeling voorziet dat de houder:

- De klacht zorgvuldig onderzoekt;
- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- De klacht, uiterlijk 6 weken na indiening bij de houder, afhandelt;
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt
- In het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

## **De externe klachtenregeling via de geschillencommissie (voor ouders en oudercommissies)**



Komt u er ondanks de interne klachtenregeling niet uit met ons, of wilt u direct in gesprek met een externe partij, dan kunt u elders terecht.

Met ingang van 1 januari 2016 behandelt “De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen” de klachten voor de kinderopvangsector.

Contactgegevens:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Telefoon: 070-310 53 10 (maandag tot en met vrijdag van 11.00-14.00)

Postadres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

“De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen” hanteert de volgende stappen\* bij een klacht;

*\*Hierbij gaat de klachtencommissie er vanuit dat eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie is gevolgd*

## 1. REGISTREREN



Als u het formulier op de site van de Geschillencommissie heeft ingevuld, dan is de behandeling van uw klacht in deze fase. De Geschillencommissie registreert uw klacht en slaat uw gegevens op. U ontvangt een bevestiging van de opgeslagen gegevens. We noemen de behandeling van uw klacht nu een **zaak**.

## 2. INNAME



In deze fase bekijken we welke Commissie uw klacht kan behandelen. We maken een digitaal account voor u aan en vragen u om aanvullende informatie toe te voegen aan uw zaak. In deze fase

moet u ook klachtengeld betalen. Om de behandeling van uw klacht niet te lang te laten duren, vragen we u binnen een maand te reageren. Als we alle stukken hebben gekregen en u het klachtengeld heeft betaald, bekijken we of de Commissie uw klacht kan behandelen.

### 3. BEHANDELEN



Nu blijkt dat we uw klacht kunnen behandelen, vragen we de andere partij, de kinderopvangaanbieder, om te reageren op uw klacht. De kans bestaat dat de kinderopvangaanbieder contact met u opneemt om de klacht samen op te lossen (schikken). Als de kinderopvangaanbieder heeft gereageerd, voegen wij die reactie toe aan uw zaak.

### 4. BESLUITEN



Als het nodig is om een deskundige de klacht te laten onderzoeken, zullen wij dit in deze fase in gang zetten. Uiteraard wordt u hiervan op de hoogte gesteld. We vragen nu ook de Commissie een uitspraak te doen over uw klacht. We nodigen u uit voor een zitting. Na ongeveer 4 tot 6 weken ontvangt u de uitspraak (in de vorm van een bindend advies) van de Commissie.



## 5. AFHANDELEN



Als u de uitspraak heeft ontvangen, is de zaak afgehandeld. Als u nog vragen heeft kunt u deze aan ons stellen.

In 2022 zijn er geen klachten bij de Geschillencommissie binnengekomen aangaande HappyKids (voor zowel ouders als oudercommissies)

## **De interne klachtenregeling voor oudercommissies**

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft HappyKids ook een interne klachtenregeling afgesproken voor oudercommissies.

De werkwijze:

- Klachten van oudercommissies komen schriftelijk binnen en worden altijd direct besproken door de vestigingsmanager en de directie.
- Vervolgens wordt de klacht behandeld in het management-overleg dat tweewekelijks plaatsvindt met de directie. Er wordt een gesprek tussen management, directie en OC gepland.
- Kan de oudercommissie zich niet vinden in de gemaakte afspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie en volgt een externe klachtenprocedure.

### **De klachtenregeling onder de aandacht**

Bij inschrijving op een van de locaties van HappyKids wordt de klachtenregeling besproken met de klant . De informatie is ook altijd te vinden op ons ouderportaal Konnect.

Daarnaast worden klanten met een klacht gewezen op de mogelijkheden.

Voor oudercommissies geldt dat er tijdens de eerste bijeenkomst na oprichting een aantal vaste agendapunten zijn, waaronder de verstrekking en toelichting van de klachtenregeling voor oudercommissies.

## Klachten in 2022

2022 was een jaar waarin een hoop ontwikkelingen hebben plaatsgevonden voor HappyKids. Er kwam een grote locatie bij, de Wildenhorst in Badhoevedorp (door middel van een overname). Dit is soepel verlopen, wat wij toekennen aan het al vrijwel gelijk zijn van de hoofdpunten van het beleid en de werkwijze, en de zachte landing die wij getracht hebben te realiseren voor ouders, kinderen en medewerkers.

Door stormschade aan het dak na een flinke storm in februari hebben wij geruime tijd onze locatie SportBSO@jumpkids in Nieuw Vennep moeten sluiten en de kinderen gedurende de periode van herstelwerkzaamheden ondergebracht op een HappyKids locatie elders. Door ouders steeds tijdig te informeren hebben zij allen ingestemd met deze wijziging en is dit hele proces prima en naar tevredenheid van alle partijen verlopen.

Eind 2022 werden de nieuwe tarieven vastgesteld voor 2023, die net als in de gehele sector flink gestegen zijn door de grote stijging van personeelskosten, levensmiddelen en energie. Ondanks dat ouders hier begrijpelijkerwijs niet blij mee waren, begrepen zij de achterliggende doorberekening van de kostenstijgingen wel degelijk.

Ook in 2022 zijn wij in de veronderstelling dat transparantie, een duidelijke communicatie en inzicht geven in de factoren die meewegen bij onze besluitvorming, bijdragen aan een gevoel van inspraak en tevredenheid bij onze ouders en oudercommissies. En daar zijn wij trots op!

### **Klachten die zijn binnengekomen in 2022:**

T.a.v. ouders;

#### Kinderdagopvang:

##### **Kinderdagverblijf het Kasteeltje:**

*Een klacht over het toezicht op de kinderen tijdens toiletbezoek waarbij een kindje gevallen is en een verwonding had als gevolg daarvan. Er is een gesprek geweest met de ouders waarin de context van de situatie is toegelicht. Het kind is ondertussen doorgestroomd naar onze BSO.*

*Een klacht van een ouder vanwege het roken van andere ouders / bezoekers rondom HappyKids. Dit is naar tevredenheid opgepakt dmv het plaatsen van bordjes rondom het pand waarop aangegeven staat dat we een rookvrije omgeving zijn. Ook is er een bericht gestuurd aan de ouders mbt dit onderwerp.*

**Kinderdagverblijf het Arnoldusparkje:**

*Een klacht over een ouder met een kind met een VE indicatie die langdurig wilde afmelden. Wij hebben geïnformeerd over het beleid van de gemeente dat de plaatsing dan moet worden stopgezet in verband met de subsidie. Ouders was het hier niet mee eens. Uiteindelijk heeft de gemeente besloten dat de plaatsing mag doorlopen gedurende de afwezigheid. Naar tevredenheid van de ouder opgelost.*

**Kinderdagverblijf Floriande**

*Een klacht over het niet aanbieden van een gewenst (flexibel) contract voor de BSO aan een kind van het KDV. Er is een gesprek geweest tussen ouder en HappyKids over het gevoerde beleid en het aanbod van HappyKids, en na uitleg heeft de ouder een andere contractsvorm gekozen.*

**Peutergroep Montessori:**

*Geen klachten*

**Kinderdagverblijf het Speelkasteel**

*Geen klachten*

**Kinderdagverblijf de Wildenhorst:**

*Geen klachten*

Naschoolse opvang:**Buitenschoolse opvang het Kasteeltje:**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang het Arnoldusparkje:**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang de Wildenhorst:**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang de LinQ:**

*Een klacht over de tarieven vanaf 1 januari 2023. Er is uitleg gegeven over de werkwijze en berekeningen.*

*Een klacht over het toezicht op de kinderen op de BSO. Ouder is langs geweest voor een gesprek en gaf daarin aan het lastig te vinden wennen aan de Nederlandse cultuur en zich soms alleen te voelen in de opvoeding. Wij hebben uitleg gegeven over welke ontwikkelingsfase welke begeleiding en mate van toezicht nodig heeft. Naar tevredenheid opgelost.*

**Buitenschoolse opvang de Caleidoscoop:**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang SportBSO@JumpKids**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang Floriande**

*Geen klachten*

**Klachten in 2022 door oudercommissies;**

BSO 't Kasteeltje: *Geen klachten*

KDV 't Kasteeltje: *Geen klachten*

BSO sportBSO@Jumpkids: *Geen klachten*

BSO de LinQ: *Geen klachten*

KDV de LinQ: *Geen klachten*

BSO Floriande: *Geen klachten*

KDV Floriande: *Geen klachten*

KDV de Wildenhorst: *Geen klachten*

Peutergroep Montessori: *Geen klachten*

KDV het Speelkasteel: *Geen klachten*

KDV Arnolduspark: *Geen klachten*

BSO Arnolduspark: *Geen klachten*

BSO Caleidoscoop: *Geen klachten*

BSO de Wildenhorst: *Geen klachten*

## Tot slot

Met gepaste trots melden wij dat er binnen het gehele bedrijf ook dit jaar, slechts een “handvol” klachten van ouders zijn gemeld, en geen enkele door oudercommissies. Uiteraard zijn er wel eens ongenoegens, maar het minimale aantal ingediende klachten geeft wel aan dat onze medewerkers goed luisteren naar de signalen van ouders en kinderen en iets doen met de informatie die ze daaruit verkrijgen.

HappyKids wil ongenoegens en klachten van klanten of oudercommissies graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost en de dienstverlening steeds verder geoptimaliseerd kan worden.

Voor meer informatie kunt u terecht op [www.happykids.nl](http://www.happykids.nl) of op de locaties.