



Verbetermanagement (klachten en meldingen)

2020



Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Aantal binnengekomen en behandelde klachten/binnengekomen MOS-formulieren/email/telefonische meldingen.....	4
2.1 Aard van de interne klachten en afhandeling.....	4
2.2 Aard van de MOS-formulieren en afhandeling.....	6
3. Overzicht afgelopen 5 jaar	8
4. Verbetermanagement	8
5. Tot slot.....	8

1. Voorwoord

De procedure verbetermanagement is een rode draad door het primair proces.

Het klanttevredenheidonderzoek, het personeel tevredenheidonderzoek, de ongevallen- en incidentenregistratie, risico-inventarisatie, klachten- en MOS registratie maken deel uit van het verbetermanagement. Dit rapport bevat alle klachten en MOS-registraties van 2020 en de daaruit voortvloeiende uitkomsten/afspraken/maatregelen.

Kivido BV biedt opvang aan kinderen van 0 tot 12/13 jaar. De medewerkers doen dat uiteraard zo goed mogelijk. Vooraf worden ouders/verzorgers over afspraken geïnformeerd en gevraagd naar wensen/bijzonderheden voor/over het kind. Ondanks dat, kunnen er problemen ontstaan. Meestal worden problemen in goed overleg opgelost. Indien dit niet het geval is, is er sprake van een klacht.

Ouders/verzorgers ontvangen een beknopte versie van het klachtenreglement bij het intakegesprek. Het volledige klachtenreglement, dat in het kwaliteitshandboek in procedure 6 verbetermanagement is opgenomen, is op te vragen bij de manager algemene zaken. Ook staat er een versie op de website van Kivido.

Indien ouders/verzorgers niet met Kivido tot een oplossing komen, kunnen zij in beroep gaan bij onze externe klachtencommissie, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze commissie is geheel onafhankelijk. De commissie wint advies in bij deskundigen op het gebied van kinderopvang, dienstverlening, financiën, juridische zaken en dergelijke. De klachten worden zorgvuldig behandeld en indien gewenst, onder geheimhouding.

Adresgegevens Geschillencommissie

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

Postadres

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Website: www.degeschillencommissie.nl

MOS-procedure

Kivido geeft de ouders/verzorgers ook de gelegenheid om via een andere weg onderwerpen aan de orde te stellen die voor verbetering in aanmerking dienen te komen. Zij kunnen middels het MOS-formulier (Melding Opmerkingen en Suggesties), telefonisch of via de mail zowel positieve als negatieve opmerkingen plaatsen. De MOS-procedure is onderdeel van de procedure verbetermanagement.

2. Aantal binnengekomen en behandelde klachten/binnengekomen MOS-formulieren/email/telefonische meldingen.

- Vanuit de interne klachtenregistratie van Kivido blijkt dat er in 2020 6 officiële klachten zijn binnengekomen.
- Er zijn in totaal 17 opmerkingen via het MOS-formulier en/of de email/telefoon binnengekomen.
- Er is in 2020 **geen externe klacht** ontvangen door de Geschillencommissie.

Alle intern binnengekomen MOS- meldingen en klachten per formulier/mail/telefoon zijn in behandeling genomen en afgerond.

MT-niveau:

Op MT- niveau zijn er 6 klachten binnen gekomen. Deze klachten zijn niet naar tevredenheid opgelost binnen de locatie of in overleg met de unitmanager en is doorgestuurd naar de directie, manager operationele zaken (MOZ) of manager algemene zaken (MAZ) . Iedere klacht die op dit niveau ontvangen wordt, treft een persoonlijk gesprek of volgen meerdere gesprekken.

Locatieniveau:

Organisatie breed zijn 17 MOS formulieren/meldingen op de locaties geregistreerd en afgehandeld. Daar waar de melding/opmerking niet naar tevredenheid van de klant op de locatie of in overleg met de unitmanager is opgelost, is de melding/opmerking voorgelegd aan de manager operationele zaken. Hieronder treft u een overzicht per locatie van de ontvangen registraties.

Op 31-12-2020 telde Kivido 27 locaties.

2.1 Aard van de interne klachten en afhandeling.

Registratie Interne Klachten													
Locatie	Omschrijving	Categorie								Bevestiging gestuurd ja/nee	Gesprek Ja/nee	Naar tevredenheid afgehandeld	Bijzonderheden uitkomst
		Kwaliteit medewerkers	Beleid	Faciliteiten	Activiteiten	Flexibiliteit	Communicatie	Veiligheid	Divers				
Villa Parel	Onjuiste opmerking gemaakt door PM'er tegen kind	x								ja	Ja	ja	Er zijn excuses aangeboden door PM'er, ouder heeft deze aanvaard.
Villa Hil	PM'er heeft kind naar school gebracht, maar niet gecontroleerd of hij daadwerkelijk in de klas zat. Hij moest naar gym gebracht worden (wat PM'er niet wist). Kind was	x								ja	Ja	ja	PM'er is uit dienst gegaan.

	overstuur omdat zijn klas er niet was en de BSO juf ook weg was.												
't Hoekje	medewerker bood een spel met pionen aan op de grond wat eigenlijk aan tafel hoort. Baby heeft hierdoor twee pionen kunnen bemachtigen en dit in de mond gestopt.	x								ja	Ja	ja	Contract PM'er niet verlengd na proefperiode.
Villa Putter	De houding van pm is zeer negatief. Er huilen veel kinderen op de groep. Twee ouders hebben hier een klacht over ingediend.	x								ja	Ja	ja	PM'er is overgeplaatst naar Villa Gravin
Villa Spetter	Kind is tijdens het buiten spelen op het KDV plein naar het grote plein gelopen en kon omdat het hek van het grote plein open was buiten het hek komen. Een buurtbewoner heeft hem terug gebracht.							x		ja	Ja	voldoende	Vader had graag gezien dat er een automatisch sluitend hek zou komen, dit kan niet omdat het gevaarlijk is voor de kinderen.
't Hoekje	Niet tevreden over verzorging van de kinderen (veel luierslag) - Te warme kleding aan eind van de dag op warme dagen (ouders geven luchtige kleding mee voor als het warmer wordt op de dag).	x						x		ja	Ja	ja	Na vele mailwisselingen en een gesprek zijn ouders tevreden. Ook nu ze zien dat het goed gaat op de groep.

2.2 Aard van de MOS-formulieren en afhandeling.

Alle MOS-formulieren zijn door de unitmanagers besproken met de manager algemene zaken en manager operationele zaken. De unitmanager onderhouden het contact met de ouders.

Registratie MOS													
Locatie	Omschrijving	Oorzaak								Bevestiging gestuurd ja/nee	Gesprek Ja/nee	Naar tevredenheid afgehandeld	Bijzonderheden/ uitkomst
		Kwaliteit medewerker	Beleid	Faciliteiten	Activiteiten	Flexibiliteit	Communicatie	Veiligheid	Divers				
't Hoekje	Downloadknop Klassenbord aangezet/ privacy waarborging						x			ja	ja	ja	Gemaïld over de reden waarom de downloadknop is aangezet.
Villa Fonte	Niet flexibel					x				ja	ja	Ja/nee	Heeft aangegeven op te gaan zeggen, maar heeft dit uiteindelijk niet gedaan.
Villa Gravin	Kwijl op shirt bij ophalen, stond alleen buiten in Maxi-Cosi - Een paar keer volle luier bij ophalen - verkeerde voeding gegeven (heeft eigen voeding).	x								ja	nee	ja	Uitleg, excuus en gesprek pm-er.
Villa Vliet	Krijgt foutcode bij openen klasbord						x			ja	nee	ja	Probleem is opgelost.
Villa Gravin	Grasmat op de heuvel is vies - krijgt kleding niet meer schoon			x						ja	ja	ja	Ouder had formulier ingevuld op aandringen van pm-er. Doet geen kwetsbare kleding meer aan en vind de heuvel erg leuk voor de kinderen.
Villa Gravin	Opgehaald met natte kleding - mondeling gemeld door ouders bij het hoofdkantoor	x								ja	ja	ja	Voorgesteld om een waterdichte broek te kopen zodat hij buiten op de grond kan spelen.

De Strandhut	Niet tevreden over communicatie hoofdfluis						x			ja	ja	nee	Niet tevreden over reactie op de mail.
Villa Putter	Niet tevreden over de openingstijden van Putter - was in de veronderstelling dat ze een contract tot 18.30 heeft, maar heeft een contract tot 18.00 uur.						x			ja	ja	ja	Ouder vond het niet fijn dat er een boete was voor evt. te laat ophalen. Afgelopen jaar zijn hier geen problemen mee geweest.
Villa Gravin	Bovenburen schelden naar PM'ers omdat ze het een herrie vinden.								x	ja	ja	ja	Er is een gesprek geweest met UM-er en beheerder. Nu is er onderling goed contact.
Villa Gravin	Als moeder iets aangeeft in het schrift, gebeurt niet altijd alles. Het zijn steeds kleine dingen, maar alles bij elkaar maakt dat moeder nu twijfelt of ze nog bij Kivido wil blijven.	x								ja	ja	ja	Gesprek gehad met moeder en alles verloopt nu goed.
Villa Hoek	Bereikbaarheid van Villa Hoek is heel slecht						x			ja	nee	Nog geen ervaring ivm lockdown	Het telecombedrijf heeft dit opgepakt.
Villa Hof	Jongen bezeerd kinderen naar aanleiding hiervan zijn er twee ouders (van de bezeerde kinderen) die een klacht hebben ingediend bij Ieke								x	ja	ja	ja	Jongen is na een time-out van de opvang gegaan
Villa Sabina	Auto's van Kivido staan niet geparkeerd op de afgesproken parkeerplaats								x	ja	ja	ja	Er is goed contact en parkeren is de afgelopen maanden goed gedaan door de medewerkers.
Kivisport vakantie	Kind heeft na uitdagen meisje geduwd, door het meisje word anders beweerd. Ouders horen een ander verhaal van het eigen kind en willen dit graag vermeld hebben								x	ja	nee	ja	Mail is besproken met medewerkers.
Villa Rembrandt	Vader van het kind is overleden. Vriend van moeder komt het kind brengen en wordt genoemd als papa tegen kind.						x			ja	ja	ja	Er is telefonisch contact geweest door um-er met moeder. Alle medewerkers zijn hierover op de hoogte gebracht en er is duidelijk gemaakt dat dit niet meer zo benoemd moet worden.
Villa Hil	KOB contract van kind is ingetrokken omdat het niet goed gaat. Moeder is hier niet blij mee.								x	ja	ja	ja	Kind heeft nog steeds geen KOB contract, moeder horen we niet meer.
Algemeen	Buurtbewoner heeft geklaagd over snel rijgedrag van een PM'er								x	nee	ja	ja	Er is een goed gesprek met buurtbewoner geweest op kantoor. Ook is er met de medewerker gesproken, zij had niet het idee dat ze zo snel reed.

3. Overzicht afgelopen 5 jaar

In dit overzicht staan alle klachten en MOS-formulieren van de afgelopen 5 jaar. Wij zijn in 2019 begonnen met het opsplitsen van MOS formulieren die besproken worden met een MT lid.

Jaartal	Klachten	MOS
2016	-	13
2017	-	28
2018	-	30
2019	7	39
2020	6	17

4. Verbetermanagement

In alle gevallen is mondeling of schriftelijk contact met de betreffende ouder(s) opgenomen en/of is er een afspraak geweest met directie, manager algemene zaken of manager operationele zaken erbij. In overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. Sommige meldingen hebben geleid tot het aanpassen van het beleid of op de groep in de praktijk. De meldingen zorgen ervoor dat er op een korte of middellange termijn maatregelen worden genomen, die de kwaliteit van Kivido verbeteren.

De oplossingen en beleidswijzigingen die naar aanleiding van deze meldingen zijn voortgekomen, hebben wij hierboven aangegeven. Er wordt tevens een officiële mondelingen en/of schriftelijke waarschuwing gegeven aan de betreffende pedagogisch medewerker(s) waar noodzakelijk.

5. Tot slot

Kivido houdt de kwaliteit hoog door structureel de kwaliteit te meten en te streven naar verbetering.

Kivido wil een partner zijn in de opvoeding en een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van kinderen. Door initiatief te tonen, in te springen op trends en in ogenschouw te houden wat de klant van Kivido belangrijk vindt, meent Kivido zich te profileren als kinderopvangorganisatie en is zij een betrouwbare partij met kwalitatief goede kinderopvang. De Oudercommissie houdt ons ook scherp op bepaalde gebieden.

Niet altijd vullen ouders een MOS-formulier in. De pm-ers stimuleren dit wel, als de ouder meerdere negatieve opmerkingen maakt. De ouder wil niet altijd iets officieel vastleggen. Als dit het geval is, dan vult de pm-er of de unitmanager/manager algemene zaken het zelf in en/of slaat de communicatie per mail op.

Een persoonlijk gesprek met de ouder vinden wij erg belangrijk. De ouder kan precies aangeven waar zij tegenaan lopen en hoe zij zich hierbij voelen. Soms is het wenst om elkaar dan te zien i.p.v. telefonisch te spreken. Er volgt een uitnodiging en hier gaat de ouder gelukkig altijd op in. Wij willen blijven communiceren en uitleg geven over onze werkwijze en beleid en passen punten aan waar nodig. Het management team stemt hier dan mee in.