



Klachtenverslag 2024

1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2024. In dit verslag worden de klachten over 2024 in beeld gebracht met daarbij een vergelijking met andere jaren, aard en (trend)analyse. Het klachtenverslag dient als input voor verbeteringen binnen Monter Kinderopvang. Namen worden niet genoemd wegens het publieke karakter van dit document.

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Voorwoord	2
2. Publicatie klachtenregeling	3
3. Klachten (intern)	3
4. Klachtenloket	3
5. Klachtenoverzicht 2016 t/m 2024	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachten-/trendanalyse	6
8. Bijlagen	
o Samenvatting klachten 2024	7
o Klachtenprocedure	13

2 Publicatie Klachtenregeling Monter Kinderopvang

- De klachtenregeling wordt gecommuniceerd met de ouders via de informatie- en intake map en het ouderportaal. De informatiemap wordt gestuurd naar ouders die aangeven belangstelling te hebben voor kinderopvang. De intake map wordt overhandigd tijdens het intakegesprek.
- Op de website van Monter Kinderopvang staat het informatieboekje met de klachtenregeling en een klachtenformulier gepubliceerd. Op die manier weten ouders waar ze terecht kunnen met hun klacht.
- Medewerkers worden op de hoogte gebracht van de klachtenregeling en –procedure door informatie in de personeelsmap. De personeelsmap wordt uitgereikt op de eerste werkdag.

3 Klachten (intern)

De klachten worden in eerste instantie behandeld door de verantwoordelijke clustermanager van betreffende locatie of de leidinggevende van betreffende afdeling van Monter Kinderopvang. De klachten en de voortgang en wijze van afhandeling worden gecoördineerd door en gerapporteerd aan de medewerker marketing en communicatie d.m.v. het formulier *voortgang klachten*. Na afronding van de klacht wordt het formulier ondertekend door de eerstverantwoordelijke en de verantwoordelijke manager. Zie verder de Klachtenprocedure Monter Kinderopvang.

4 Klachtenloket

Het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang is in opdracht van het ministerie van SZW en in nauwe samenspraak met veldpartijen, te weten voor de ouders: BOinK en voor de houders: Branchevereniging Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de BMK (Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang) ontwikkeld en ingericht. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag.

Het klachtenloket heeft over Monter Kinderopvang in 2024 één officiële klacht van ouders ontvangen. Het onderwerp van deze klacht was de annulering van een overeenkomst en informatievoorziening. Deze klacht heeft geleid tot een uitspraak door de Geschillencommissie, waarbij de klacht als ongegrond is verklaard.

5 Klachtenoverzicht 2016 t/m 2024

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	10	8	16	9	15	34	37	37	36

Aard klachten	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Administratief of contract			3	1	1	4			1
Interieur en omgeving							6	3	1
Gezondheid en Veiligheid	3	5	4	5	3	7	7	7	10
Planning en plaatsing	2				4	6	3		1
Samenvoeging locaties	1					1		1	
Overig	3	3	2	1	3	15	13	17	20
Vertrek medewerker / wisselende gezichten			7		3			5	1
Gastouderbureau	1						2	1	
Voeding									1
Verzorging							6	1	1
Portretrecht, sociale media					1				
Pedagogiek				2		1			
Totaal	10	8	16	9	15	34	37	35	36

6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2024

In 2024 zijn geen klachten ontvangen in de categorieën samenvoegen locaties, gastouderbureau, portretrecht/sociale media, pedagogiek.

Klachten over meerdere onderwerpen worden meegeteld in de categorie *Overig*.

Administratief/contract (1x)

- Annulering overeenkomst en informatievoorziening

Interieur en omgeving (1x)

- Verouderd interieur en spelmateriaal (1x)

Gezondheid en veiligheid (10x)

- Gedrag ander kind op de groep (2x)
- Gedrag andere kinderen van buiten kinderopvang (1x)
- Bijtincidenten (3x)
- Kinderen hebben zich bezeerd (1x)
- Kind buiten hek (1x)
- Kind speelt buiten tegen afspraak in (1x)
- Gedrag PM richting kind (1x)

Planning en plaatsing (1x)

- Wijze van telefonisch te woord staan

Vertrek medewerker/wisselende gezichten (1x)

- Wijziging samenstelling team (1x)

Verzorging (1x)

- Luieruitslag

Voeding (1x)

- Kind heeft geen voeding (fruit) gekregen (1x)

Overig (20x)

- Houding/gedrag medewerker (4x)
- Kind en PM voegen niet (1x)
- Groepsgrootte (1x)
- Overplaatsing voor 1 dag (1x)
- Compensatie voor sluiting locatie (2x)
- Wachttijd studiedagopvang (1x)
- Afwijzing aanvraag ruiluren (3x)
- Geen PM aanwezig/gesloten deur (1x)
- Geen plek (1x)
- Meerdere onderwerpen / algeheel niet tevreden (2x)
- Communicatie – inhoudelijk of m.b.t. duidelijkheid, tijdigheid of de toon (3x)

7 Klachten-/trendanalyse

In 2024 zijn 36 klachten binnengekomen. Dat is er 1 minder dan in 2023.

Binnen de categorieën *Gezondheid en veiligheid (+3)*, *Planning en Plaatsing (+1)* en *Overig (+3)* is een (kleine) stijging te zien t.o.v. 2023.

Daarbij dient rekening te worden gehouden met groei in kindaantal en in het aantal geboden opvanguren;

- Het aantal kinderen in de opvang is in 2024 (t.o.v. 2023) met 7% gestegen naar 2993.
- Het aantal opvanguren is in 2024 (t.o.v. 2023) met 4,2% gestegen naar 1,52 miljoen.

Factoren die een rol (kunnen) spelen in het aantal en de aard van de klachten:

- Personeelskrapte, o.a. door een relatief hoog ziekteverzuim.
 - Bij ziekteverzuim wordt waar mogelijk inval geregeld, zodat een locatie open kan blijven. Dit kan leiden tot klachten over wisselende gezichten.
 - Wanneer geen inval beschikbaar is, moet een locatie noodgedwongen sluiten. Dit kan leiden tot ontevredenheid/klachten van ouders.
- Maximale kindbezetting in een groep, waardoor aanvragen voor extra opvang - al dan niet op basis van ruiluren - moeten worden afgewezen. Ook hierin speelt personeelskrapte een rol.
- Toename van kinderen met aanvullende ondersteuningsbehoeften m.b.t. gedrag.
- Opvallend is dat sinds de coronajaren '20/'21 meer klachten worden ingediend. Hier is niet een direct aanwijsbare reden voor.

8 Bijlagen

Korte weergave van de klachten in 2024

PM = pedagogisch medewerker(s) ; CM = Clustermanager ; (Adj.)dir. = (Adjunct-)directeur

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
1	Overig	15-01-2024	333000778	Buurtbewoner komt met kleinkinderen op het speelplein. Enkele BSO-kinderen en medewerkers gedragen zich op een onprettige manier. CM spreekt betreffende medewerkers hierop aan. CM neemt contact op met buurtbewoner, biedt excuses aan en geeft aan dat ze welkom is op het speelplein met haar kleinkinderen.	Afgehandeld
2	Overig; communicatie	18-01-2024	307416641	Ouders niet direct geïnformeerd over de reden van het afgesloten hek. Clustermanager heeft contact opgenomen en de omstandigheden besproken. Alle ouders hebben een bericht met toelichting ontvangen.	Afgehandeld
3	Gezondheid & veiligheid	25-01-2024	333000778	Gedragsincident van een kind naar andere kinderen. Clustermanager heeft ouders van betrokken kinderen en de medewerkers gesproken. Maatregelen zijn getroffen om herhaling te voorkomen.	Afgehandeld
4	Overig	29-01-2024	531050865	Kind en PM voegen niet. Clustermanager heeft contact met ouder opgenomen. Ouder heeft besloten opvang op te zeggen.	Afgehandeld
5	Overig	16-01-2024	531050865	Ouder vindt dat PM niet goed toegerust zijn om grote groep kinderen te begeleiden. Clustermanager heeft contact met ouder opgenomen. Ouder heeft besloten opvang op te zeggen.	Afgehandeld
6	Overig	12-02-2024	575161851	Overplaatsing voor 1 dag naar nieuwe BSO is niet gewenst. Clustermanager regelt dat kind op de oude locatie kan blijven.	Afgehandeld
7	Interieur en omgeving	16-02-2024	907654976	Ouder vindt interieur en spelmateriaal verouderd. Clustermanager heeft ouder geïnformeerd dat onderhoud en vernieuwing op de planning staan.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
8	Overig	07-03-2024	Beleid -	Locatie gesloten door overmacht (zieken). Adjunct-directeur heeft contact opgenomen voor uitleg.	Afgehandeld
9	Gezondheid & veiligheid	10-04-2024	614416073	Kind gebeten door ander kind op de groep. Clustermanager heeft contact opgenomen en heeft ouder laten weten dat het wordt opgepakt met de PM op de groep en afdeling pedagogiek.	Afgehandeld
10	Vertrek medewerker/ wisselende gezichten	15-04-2024	907654976	Samenstelling team is al vaak gewijzigd. Communicatie hierover is volgens de ouder niet transparant geweest. Na een persoonlijke toelichting door de clustermanager geeft de ouder aan dat ze er begrip voor heeft.	Afgehandeld
11	Planning en Plaatsing	06-04-2024	Planning en Plaatsing	Ongepaste telefonische communicatie. Situatie is intern met betrokkene besproken. Directeur heeft ouder schriftelijk excuses gemaakt en nadien ook persoonlijk gesproken.	Afgehandeld
12	Gezondheid & veiligheid	06-04-2024	199986009	Kinderen gebeten door kind op de groep. Clustermanager heeft de ouder gesproken maar deze blijft niet tevreden.	Afgehandeld
13	Gezondheid & veiligheid	21-05-2024	189557382	BSO-kind is lastiggevalen door ander kind dat niet op de BSO zit. Bij de afhandeling van het incident zijn diverse interne en externe partijen betrokken.	Afgehandeld
14	Voeding	29-05-2024	906592586	Kind heeft geen fruit gekregen hoewel ouder daarom gevraagd heeft. Clustermanager heeft met de PM besproken dat in het vervolg anders gehandeld moet worden. Ouders zijn tevreden met de acties.	Afgehandeld
15	Overig	18-06-2024	169238076	Ouder op wachtlijst voor studiedagopvang. Assistent clustermanager geeft aan dat alle aanvragen eerst worden verzameld en daarna verwerkt.	Afgehandeld
16	Gezondheid & veiligheid	21-06-2024	204262859	Beide kinderen van deze ouder hebben zich op dezelfde dag bezeerd. Clustermanager heeft contact opgenomen, ouder gehoord en situatie	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
				toegelicht. Tevens aangegeven dat er extra alert zal worden gehandeld. Ouder had begrip en was tevreden over het gesprek.	
17	Gezondheid & veiligheid	28-06-2024	132638599	Kind is aan aandacht ontsnapt van PM en liep korte tijd buiten het hek. Asst. Clustermanager heeft telefonisch contact met ouder gehad waarin ook vervolgstappen zijn besproken. O.a. risico-inventarisatie & te nemen maatregelen voorafgaand aan activiteiten buiten de locatie. Directeur heeft contact opgenomen, ook voor evaluatie na enkele weken.	Afgehandeld
18	Communicatie	13-07-2024	124797726	Ouder ontevreden over communicatie over de wachtlijst en over flexibele opvang dat uit het productaanbod is gehaald. Plaatsing heeft een alternatief aanbod gedaan, adj.directeur heeft e.e.a. schriftelijk toegelicht en verwijst naar alternatief aanbod voor vaste opvangdagen.	Afgehandeld
19	Overig	09-07-2024	531050865	Opvang onverwacht gesloten i.v.m. geen personeel (contractuele overmacht). Ouder wil dat uren gecrediteerd worden. Directeur heeft contact opgenomen met de ouder en het beleid toegelicht. Ouder begrijpt de situatie nu en accepteert dat geen terugbetaling plaatsvindt.	Afgehandeld
20	Administratief/contract	04-08-2024	136798779	Annulering overeenkomst en informatieverstrekking. Kind heeft zorg nodig die op een reguliere kinderopvang niet kan worden geboden. Klacht is ingediend bij de Geschillencommissie en ongegrond verklaard.	Afgehandeld
21	Gezondheid en veiligheid	14-08-2024	531050865	Kind speelt tegen de afspraken in zonder toezicht buiten met een ander kind van de groep. Clustermanager heeft direct contact opgenomen. In gesprekken met ouder, clustermanager, mentor en PM zijn afspraken vastgelegd. Bijzonderheden per kind zijn nu duidelijk zichtbaar voor iedereen. Ouder is tevreden met de afhandeling van de klacht.	Afgehandeld
22	Overig	22-08-2024	Ruilurenbeleid -	Aanvraag extra BSO afgewezen, groep zit vol. PM hebben dit besproken met de ouders.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
23	Gezondheid en veiligheid	21-08-2024	377329162	Kind heeft last van vervelend gedrag van een ander kind op de groep. Clustermanager heeft met beide ouders gesproken. Op dagen dat beide kinderen er zijn, komt er een stagiaire bij voor extra toezicht. Ouder gaf aan dat ze blij was met het gesprek en de maatregelen.	Afgehandeld
24	Verzorging	12-09-2024	307416641	Ouder denkt dat kind niet wordt verschoond, dit vanwege luierslag. Dit is niet het geval, op advies van asst.CM is ouder naar de huisarts gegaan. Oorzaak van uitslag blijkt medisch te zijn.	Afgehandeld
25	Overig	23-09-2024	333000778	Geen PM aanwezig voor BSO. Geval is besproken door PM met ouder.	Afgehandeld
26	Overig	26-09-2024	Ruilurenbeleid -	Ouder ontevreden over ruiluren die vaak worden afgewezen. Adj.dir. heeft schriftelijk toegelicht dat ruiluren inzetten alleen kan wanneer de groepsgrootte-aantal medewerkers het toelaat (BKR). Ruiluren zijn een service, er kunnen geen rechten aan worden ontleend.	Afgehandeld
27	Communicatie	02-10-2024	531050865	Late communicatie over sluiting locatie. Kinderen staan voor gesloten deur. Clustermanager neemt contact op met ouder, regelt opvang bij nabijgelegen BSO en geeft aan de procedure intern te bespreken. Ouder is blij met hoe is gehandeld.	Afgehandeld
28	Overig	07-10-2024	166681003	Ouder over het algemeen niet tevreden. Weinig tot geen info over activiteiten die zijn gedaan. Asst.CM en PM hebben met de ouder gesproken, acties toegelicht die worden genomen en aangegeven dat zij PM ook direct kan aanspreken.	Afgehandeld
29	Gezondheid en veiligheid	23-10-2024	101194274	Kind op VSO niet correct benaderd door PM. Incident is met ouder besproken door clustermanager en directeur.	Afgehandeld
30	Gezondheid en veiligheid	30-10-2024	614416073	Bijtincidenten. Clustermanager heeft hierover een gesprek met de ouders gehouden waarin alles is uitgesproken.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
31	Overig	12-11-2024	614416073	Voorleesvrijwilliger voelt zich niet welkom op de locatie. Clustermanager heeft contact opgenomen, excuses gemaakt en andere locatie aangeboden.	Afgehandeld
32	Overig	14-11-2024	907654976	Kleding kind onder de modder. Ouder was niet vooraf geïnformeerd over de activiteit, zou dan rekening hebben gehouden met kledingkeuze. Clustermanager heeft het met ouder besproken.	Afgehandeld
33	Overig	19-11-2024	Facilitair -	Chauffeur maakt vervelende opmerking en blokkeert auto. Leidinggevende heeft betreffende chauffeur hierop aangesproken.	Afgehandeld
34	Overig	12-12-2024	Ruilurenbeleid	Ruiluren worden afgewezen. Clustermanager heeft ouder gehoord en aangegeven haar punt te begrijpen. Wanneer de groepsgrootte het toelaat, worden uren goedgekeurd. Ouder denkt na over een structurele oplossing.	Afgehandeld
35	Overig	12-12-2024	132638599	PM is onvriendelijk. Clustermanager heeft ouder hierover gesproken, alles is uitgesproken en weer in orde.	Afgehandeld
36	Overig	27-12-2024	132638599	Kind is zonder melding vooraf (te) laat gebracht waardoor er geen plek meer was. Clustermanager heeft ouder gesproken en dit toegelicht.	Afgehandeld

Klachtenbrochure Monter Kinderopvang

Wat te doen als u niet tevreden bent

Inleiding

De medewerkers van de Monter Kinderopvang streven ernaar hun werk zo goed mogelijk te doen. Desondanks is het mogelijk dat u niet helemaal tevreden bent, of dat er iets gebeurt dat u als onjuist of onterecht ervaart. U kunt dan een klacht indienen.

Monter Kinderopvang vindt het belangrijk uw klacht te horen. Wij kunnen dan samen met u een eventuele oplossing voor uw klacht zoeken. Uw klacht kan voor ons aanleiding zijn bepaalde zaken nader te bekijken of eventueel het beleid bij te stellen.

In deze brochure kunt u lezen hoe u uw klacht bij ons kenbaar kunt maken en de wijze waarop wij met uw klacht omgaan (interne klachtenregeling). Ook is toegelicht wanneer en hoe u uw klacht aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen kunt voorleggen (externe klachtenregeling).

Het indienen van een klacht – interne klachtenregeling

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat u een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen. U benadert diegene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt of ervoor verantwoordelijk is. Dit maakt het mogelijk om direct een oplossing te zoeken of om een eventueel misverstand recht te zetten. Uit onze ervaring blijkt dat een dergelijk gesprek vaak onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen. Ook kunt u de clustermanager van de betreffende locatie benaderen.

Na ontvangst van uw klacht bij de directie nemen wij u klacht op de volgende wijze in behandeling:

- U krijgt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst toegestuurd.
- Intern wordt uw klacht met passende zorgvuldigheid onderzocht.
- De directie of betreffende leidinggevende zal vervolgens binnen 4 weken contact met u opnemen om de voortgang verder te bespreken en u zal binnen deze periode zoveel mogelijk op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de behandeling van uw klacht.
- U zult een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel met eventuele maatregelen en concrete termijnen op uw klacht ontvangen (per post of per mail).
- Wij streven ernaar uw klacht op korte termijn af te handelen. Afhankelijk van de klacht kan dit variëren van 2 tot maximaal 6 weken.

Als u vindt dat uw klacht niet voldoende is behandeld, dan kunt u ook bij de directie uw klacht kenbaar maken door gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier vindt u op de website. U kunt het formulier ook opvragen op de locatie of via het Bureau Bestuur en Ondersteuning, telefoonnummer 0223-614202.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen – externe klachtenregeling

Monter Kinderopvang is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ouders/verzorgers en oudercommissies kunnen voor informatie en advies over klachten terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket is verbonden aan de Geschillencommissie.

Klachtenloket

Bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Kan via die weg geen oplossing worden bereikt, dan kan de ouder/verzorger of oudercommissie de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil. Het (digitale) formulier hiervoor vindt u op de website van het Klachtenloket onder het menu 'klacht melden'.

Geschillencommissie

Het staat vrij voor ouder/verzorgers om een geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Ouders/verzorgers kunnen als reden hebben om een geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- de kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- de ouders/verzorgers en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- de kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
- in redelijkheid niet van ouders/verzorgers kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders/verzorgers bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben.

Oudercommissie

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

Brochure Klachtenloket Kinderopvang

In figuur 1 (zie hieronder) is schematisch weergegeven welke stappen u kunt nemen indien u uw klacht wilt voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket (bron: www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/over-het-klachtenloket). Meer informatie vindt u in de brochure van het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/brochure)

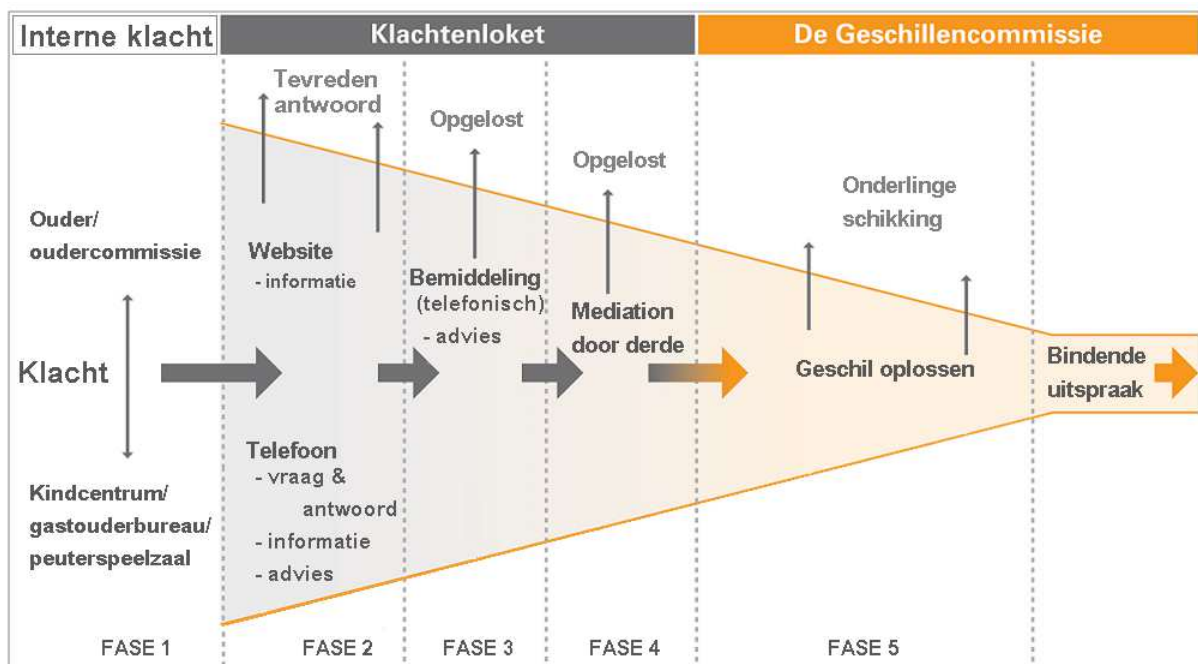


Fig. 1 – schematische weergave werkwijze Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie
NB: In principe doorloopt u deze fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

Fase 1 duurt maximaal 6 weken (interne klachtenregeling Monter Kinderopvang)

Fases 2 t/m 5 hebben geen vaststaande duur maar u kunt onderstaande vuistregels hanteren:

- Fase 2 duurt 1 à 2 dagen
- Fase 3 en 4 kunnen samen 1 dag tot ca. een week duren
- Fase 5 kan een maand of langer duren en is afhankelijk van wanneer de Geschillencommissie het geschil behandelt. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak.