

## Jaarverslag Klachtenregeling Swazoom Kinderopvang 2019

### **Beknopte beschrijving van de klachtenregeling intern en extern**

De medewerkers van het serviceteam wijzen de ouders bij inschrijving op de website [www.Swazoom.nl](http://www.Swazoom.nl), waar de klachtenregeling van Swazoom Kinderopvang te vinden is [www.Swazoom.nl/over-Swazoom/klachtenregeling](http://www.Swazoom.nl/over-Swazoom/klachtenregeling). In de beleidsstukken (pedagogisch, privacy en leveringsvoorwaarden) staat de regeling ook omschreven.

In eerste instantie probeert de medewerker op locatie zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen een week, samen met de ouder de onvrede of klacht op te lossen en afspraken te maken om herhaling te voorkomen. Als de ouder vindt dat het probleem niet goed genoeg is afgehandeld, kan de ouder de klacht indienen via het formulier op de website <https://swazoom.nl/klachtenformulier>. Deze komt dan terecht bij de directe clustermanager. De clustermanager speelt een bemiddelende rol en neemt vervolgens binnen 1 week contact met de ouder op en probeert de klacht in een gesprek op te lossen. De ouder ontvangt binnen 2 weken na het gesprek een schriftelijke bevestiging van de klacht en de daarbij gemaakte afspraken. Hierin staat tevens vermeld binnen welk termijn er eventuele maatregelen zijn gerealiseerd. Leidt dit niet tot een bevredigend antwoord dan kan een gesprek op directieniveau plaats vinden. Nadat de klacht is ingediend, zal het proces binnen 6 weken afgehandeld zijn.

De pedagogisch medewerker registreert de klacht in Q-Base via [www.start.swazoom.nl](http://www.start.swazoom.nl). Binnen 1 week nadat de online geregistreerde klacht is binnengekomen ontvangt pedagogisch medewerker een ontvangstbevestiging van de beleidsmedewerker.

Ouders met een kind op de voorschool of BSO kunnen hun klacht indienen bij het klachtenloket-kinderopvang als de klacht binnen Swazoom niet naar tevredenheid is opgelost.

In bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden is het mogelijk een geschil rechtstreeks aan de geschillencommissie voor te leggen.

Meer informatie hierover is te vinden op <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>. Meer informatie voor ouders is te vinden op de website <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>. Er kan ook een bericht worden gestuurd naar [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) of worden gebeld naar 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek).

## **Aantal en aard klachten in 2019**

In 2019 zijn drie klachten binnengekomen, twee betroffen de voorschool en 1 het serviceteam. Alle klachten zijn naar tevredenheid van de melder afgehandeld en afgesloten.

## **Afhandeling van de klachten**

### **1.1 Klacht ontvangen op 16-8-2019, dossier gesloten 4-9-2019**

Locatie: voorschool 't Opstapje

Onderwerp: ouders waren het niet eens met het overdragen van de gegevens van hun kind bij overgang naar de basisschool. Het bezwaar hadden ze mondeling doorgegeven aan de PM'er. Het ging hier om de mondelinge overdracht en de overdracht van KIJK!.

Afhandeling: uitleg gegeven aan ouders dat dit de richtlijnen van de gemeente Amsterdam zijn "Overdrachtsprocedure voorschool/kinderopvang naar de basisschool" en dat wij een aanpassing zouden doen in de overeenkomst van Swazoom waarbij ouders expliciet toestemming moeten geven om de gegevens over te dragen. Ouders waren tevreden met de afhandeling.

### **1.2 Klacht ontvangen 25-11-2019, dossier gesloten 11-12-2019**

Locatie: voorschool Egeltjes

Onderwerp: ouder heeft enkele malen haar kind weer mee naar huis moeten nemen, dan wel werd afgebeld, omdat er te weinig personeel was.

Afhandeling: aangegeven dat wij er alles aan deden om (nieuw) personeel te krijgen. Daarbij hebben we de invalpoule uitgebreid maar dat we wel afhankelijk waren van nieuw personeel i.v.m. het personeelstekort in de kinderopvang. Daarbij hebben we (tijdelijk) geen nieuwe kinderen meer geplaatst en groepen samengevoegd. Moeder was blij met de afhandeling.

### **1.3 Klacht ontvangen 10-12-2020, dossier gesloten 12-12-2020**

Locatie: serviceteam hoofdkantoor kinderopvang

Onderwerp: klacht over plaatsingsbeleid Swazoom en communicatie met serviceteam.

Afhandeling: uitleg gegeven over het plaatsingsbeleid van Swazoom (behalve inschrijfdatum zijn ook andere factoren van invloed op de wachtlijst) en dat het niet persoonlijk bedoeld was. Afgehandeld naar tevredenheid van moeder.

In 2019 zijn er geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.