

## Klacht- en verbeteranalyse 2023 Quadrant

De klacht- en verbeteranalyse 2023 heeft betrekking op alle geregistreerde klachten en verbeterideeën die Quadrant van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 binnen heeft gekregen. Dit document geeft overzicht over de aard van de klacht, de betrokken vestiging, op welke wijze er een interventie is gedaan en of de klacht is afgerond of niet. In de analyse beschrijven we welke opvallende zaken en trends wij zien en welke maatregelen we nemen. Het doel van de klachtenanalyse is het verbeteren van onze dienstverlening. Elke klacht is een onderzoek naar wat we beter hadden kunnen doen.

### Overzicht klachten ouders/verzorgers:

Aard klacht / verbeteridee	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Huisvesting (incl. schoonmaak, tuin etc.)	4	0	0	0	2	0
Opzegtermijn	0	0	1	0	0	0
Pedagogisch beleid & Verzorging	8	10	2	4	13	5
Personeelsbeleid / Medewerkers	0	2	1	0	4	4
Plaatsing & Administratie (incl. tarief, privacy*)	7	9	8	7	15	45
Privacy	0	0	0	1	3	-
Voedingsbeleid	3	1	1	0	2	1
Divers (o.a. scholingsdag, taxi etc.)	0	1	5	2	1	1
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>40</b>	<b>56</b>

### Analyse 2023:

In 2023 hebben we totaal 22 klachten/verbeterideeën ontvangen van ouders/verzorgers. De meeste klachten/verbeterideeën vallen onder Pedagogisch beleid, verzorging en planning en plaatsing. Dit ligt in de lijn met 2022. Ook dit jaar is er een verband met het personeelstekort en de klachten over het pedagogisch beleid en verzorging. Veel klachten gaan over het pedagogisch handelen door de pedagogisch medewerker of invalkrachten op de groep. De afhandeling door de clustermanagers was vaak voldoende om de klacht af te handelen. Een enkele keer heeft dit geleid tot een opzegging. De klachten over de afdeling planning en plaatsing gingen vooral over het afschaffen van het ruilbeleid. Dit is gecommuniceerd in november. Deze klachten zijn afgehandeld door de directeur bestuurder en manager klantenservice. Deze klachten hebben niet geleid tot opzeggingen. De klachten over het voedingsbeleid waren vooral gericht over handelen in de praktijk omtrent voeding. Clustermanagers hebben hier bemiddeld tussen de ouder en de groep en de klachten hiermee kunnen afhandelen. Ook hier ligt er een verband met personeelstekort en invalkrachten op de groep. Klachten omtrent huisvesting gingen vooral over een mogelijke verhuizing van een locatie. Dit is niet doorgegaan waardoor de klachten afgehandeld zijn. Focus dit jaar wordt het pedagogisch beleid en handelen op de groepen.

### Overzicht klachten medewerkers:

Aard klacht / verbeteridee door medewerkers	2023	2021	2020	2019	2018	2017
Huisvesting	0	0	0	0	2	3
Communicatie	0	0	0	0	4	0
Personeelsbeleid / Arbeidsvoorwaarden	0	0	0	0	2	0
Administratie	0	0	0	0	1	0
Divers	0	0	0	0	0	1

Totaal	0	0	0	0	9	4
--------	---	---	---	---	---	---

**Analyse 2023:**

Er is in 2023 geen klacht ingediend door een medewerker.

**Totaalreflectie en vooruitblik**

Aard klacht / verbeteridee	Realisatie 2023	Realisatie 2022	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Realisatie 2019	Realisatie 2018	Realisatie 2017	Realisatie 2016
Huisvesting (incl. schoonmaak, tuin etc.)	3	0	0	0	2	0	2	1
Opzegtermijn	0	0	1	0	0	0	0	0
Pedagogisch beleid & Verzorging	8	10	2	4	13	5	7	12
Personeelsbeleid / Medewerkers	2	2	1	0	4	4	10	5
Plaatsing & Administratie (incl. tarief, incl. privacy t/m 2018)	10	10	8	7	15	45	19	18
Privacy	0	0	0	1	3			
Voedingsbeleid	3	1	1	0	2	1	2	0
Divers (o.a. scholingsdag, taxi etc.).	0	1	5	2	1	1	5	8

<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>40</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>44</b>
---------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

*\* I.v.m. COVID-19 zijn er voor 2021 geen doelen gesteld*

## **Conclusie & aanbevelingen**

Als we kijken naar het aantal klachten en de aard van de klachten ligt dit in de lijn der verwachting. Er zijn geen verdere aanbevelingen.