

Klachtenverslag 2021

(Chr.) Kinderopvang Papendrecht
Februari 2022



Christelijke Kinderopvang
Papendrecht B.V.



Kinderopvang Papendrecht

Voor u ligt het klachtenverslag van Kinderopvang Papendrecht BV en Christelijke Kinderopvang Papendrecht BV. In dit verslag staat een overzicht van alle interne klachten die schriftelijk zijn ingediend door ouders bij hun locatiehoofd en de genomen maatregelen. We hebben ervoor gekozen alle klachten voor 2021 te bundelen voor onze beide organisaties, aangezien wij in de praktijk werken als één organisatie met een samengestelde oudercommissie die met elkaar de belangen behartigen van alle ouders van onze 3 locaties: KDV Leeuwerikje, kindcentrum Oranje-Nassau en kindcentrum Prins Constantijn.

Interne klachtenregeling

(Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV heeft in het kader van de Wet kinderopvang een *interne klachtenregeling* opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders en staat op onze website www.kinderopvangpapendrecht.nl.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene en/of locatiehoofd. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de directeur M. Siebes. Zij fungeert als klachtenfunctionaris en is te bereiken per email: m.siebes@kinderopvangpapendrecht.nl.

Is de klacht ook voor andere ouders relevant, dan kan ook de oudercommissie op de hoogte gesteld worden. Let op: de oudercommissie is geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kunnen zij naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van de organisatie. Zij kunnen de organisatie adviseren het beleid aan te passen. De oudercommissie is bereikbaar via oudercommissie@kinderopvangpapendrecht.nl.

Indienen interne klacht

Een formele klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de klachtenfunctionaris. We vragen u om binnen een redelijke termijn van 2 maanden na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen.

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het bevestigen van de ingediende klacht en bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de voortgang hiervan. De klacht wordt zo snel mogelijk onderzocht en in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

Externe klachtafhandeling

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van (Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van (Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij (Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

Klachtenvrij

In 2021 zijn er geen externe klachten ingediend bij de geschillencommissie. Indien gewenst kunt u de klachtenvrij brieven opvragen bij de klachtenfunctionaris Monica Siebes m.siebes@kinderopvangpapendrecht.nl

**Overzicht van de behandelde klachten en de genomen maatregelen, per locatie
Jaar: 2021**

KDV Leeuwerikje (Kinderopvang Papendrecht BV)

Interne klachten 2021

Datum: 12-2-2021

Klacht: Compensatie quarantaine

Ouder geeft per mail aan dat zij gecompenseerd wil worden voor de dagen dat zij haar dochter niet naar de opvang heeft kunnen brengen, doordat een medewerker Corona heeft.

Locatiehoofd behandelt deze klacht per mail. Moeder voelt zich niet gehoord en wil de klacht ook bij de **oudercommissie** onder de aandacht brengen.

Datum: 15-2-2021

Klacht: opvang 15 februari code rood

Ouder geeft aan in mail naar locatiehoofd onbegrip te hebben over de brief met maatregelen die m.b.t. code rood is verzonden.

Locatiehoofd geeft ouder reactie per mail, daarmee is de klacht opgelost.

Datum: 23-9-2021

Klacht: Voortzetting coronaregels

Ouder geeft per mail aan dat zij graag zou zien dat de coronamaatregelen niet meer van toepassing zijn op de locatie.

Het locatiehoofd handelt deze klacht per mail af. De landelijke maatregelen blijven van toepassing.

Datum: 15-11-2021

Klacht: armbandje kwijt

Ouder geeft aan dat dochter een armbandje op het kinderdagverblijf is kwijtgeraakt. Ouder wil hiervoor gecompenseerd worden. Locatiehoofd pakt deze klacht op. Helaas is het kinderdagverblijf hier niet aansprakelijk voor.

Interne klachten aangekaart door oudercommissie

Datum: 15-03-2021 (ingediend locatiehoofd 12-2-2021)

Klacht ingediend bij oudercommissie: Compensatie quarantaine

Oudercommissie is van mening dat het gaat om overmacht. Ouders worden tegemoet gekomen met compensatiedagen en het is echt incidenteel voorgekomen. Zij geven ouder een terugkoppeling.

Kindcentrum Oranje-Nassau (Chr. Kinderopvang Papendrecht BV)

Interne klachten 2021

In 2021 zijn er geen schriftelijke klachten ingediend bij het locatiehoofd.

Interne klachten aangekaart door oudercommissie

Tijdens vergadering 16-11-2021 is het volgende ter sprake gekomen.

Het activiteitenaanbod op BSO Oranje-Nassau mag meer gevarieerd worden.

Vakantieprogramma wordt niet altijd uitgevoerd, zoals gecommuniceerd met ouders terwijl kinderen zich hier wel op verheugen.

Afspraak: Monica bespreekt dit aandachtspunt met het locatiehoofd en uitgangspunt is dat de activiteiten op het vakantieprogramma daadwerkelijk aangeboden worden. Ook duidelijker communiceren dat het programma enigszins kan afwijken door onvoorziene omstandigheden.

Kindcentrum Prins Constantijn (Chr. Kinderopvang Papendrecht BV)

Interne klachten 2021

Datum : 21-12-2021

klacht : kind draagt geen sloffen

Via de mail geeft de ouder aan dat het kind bij ophalen steeds blootsvoets loopt terwijl ouder sloffen op opvang heeft neergelegd en ze deze bij brengen ook aan doet. of het de locatiehoofd de medewerkers hier op aan wil spreken dat kind ze aan moet. Locatiehoofd heeft mail beantwoord en medewerkers op de hoogte gesteld.

Datum : 23-07-2021

klacht: problemen in communicatie en onvrede over de opvang mbt zindelijkheid

nav ontstane, negatieve communicatie tijdens overdracht tussen ouder/pm-er bij ophalen kind is er een vervolgesprek geweest tussen ouder/pm-er/directeur (ivm langdurige afwezigheid Locatiehoofd ivm vakantie). In dit gesprek is de onvrede van ouder uitgesproken, de situatie van beide kanten besproken en zijn er afspraken gemaakt over het verdere contact met de ouder en aanwezigheid van het kind op de groep. Dit is ook besproken met de rest van de groep zodat de afspraken voor iedereen duidelijk zijn. 19-08-2021 is er een evaluatiegesprek geweest over de gemaakte afspraken tussen ouder en locatiehoofd en klacht verder afgehandeld.

Interne klachten aangekaart door oudercommissie

Geen.