

Klachtenverslag 2022 Regio West-Brabant & Tholen

Zo Kinderopvang



Inleiding

Dit is het klachtenverslag 2022 van Zo Kinderopvang.

Conform de wet- en regelgeving is iedere kinderopvangorganisatie verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de (schriftelijke) klachten die zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni in het volgende jaar bij de GGD ingediend en op de website van de kinderopvang organisatie geplaatst.

In het verslag zijn de schriftelijk aangeleverde klachten opgenomen alsmede de klachten die, indien aan de orde, zijn behandeld door het Klachtenloket Kinderopvang en/of door de Geschillencommissie Kinderopvang.

In dit jaarverslag staat het volgende beschreven:

1. Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
2. De manier waarop Zo Kinderopvang de klachtenregeling onder de aandacht van ouders heeft gebracht;
3. Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
4. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
5. Het aantal en de aard van de door het Klachtenloket Kinderopvang behandelde geschillen;
6. Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen, betreffende ouders of een oudercommissie of de centrale oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen en bevat geen adresgegevens.

Klachtenverslag 2022 Zo Kinderopvang

1. Klachtenregeling (verkorte versie)

Voor ouders, oudercommissies en centrale oudercommissie

Ouders vertrouwen onze kinderopvangorganisatie hun kostbaarste bezit toe.

Ondanks onze inspanningen om jouw kind de beste verzorging, aandacht en ontwikkelingskansen te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat je ergens minder tevreden over bent. We nodigen je uit om je ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat je gehoord wordt. Je ontevredenheid zien wij als een kans om van jou een extra tevreden klant te maken.

Wij nemen je klacht serieus en houden je op de hoogte van de voortgang en behandeling van jouw klacht. Mochten er maatregelen nodig zijn naar aanleiding van jouw klacht willen wij dit binnen een termijn van één maand gerealiseerd hebben. Uiteraard op voorwaarde dat dit redelijkerwijs mogelijk is. Wij verstrekken schriftelijk en met redenen omkleed een oordeel.

De klachtenregeling in ons beleidshandboek is gebaseerd op het model interne klachtenregeling kinderopvang van BOINK, de Brancheorganisatie Kinderopvang, de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland en is op te vragen bij de vestigingsmanager.

In achtneming van hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden hanteren wij de volgende klachtenregeling:

- Indien een ouder of een oudercommissie een klacht heeft, kan dat, bij voorkeur schriftelijk, aangegeven worden bij de vestigingsmanager van de desbetreffende vestiging. De klacht wordt ook bij de clustermanager/directie gemeld. De ouder of oudercommissie ontvangt binnen 48 uur een (schriftelijke) reactie op de klacht.
- De vestigingsmanager houdt jou als ouder of oudercommissie tussentijds op de hoogte van de ontwikkelingen en voortgang van eventueel intern onderzoek.
- Mochten maatregelen nodig zijn naar aanleiding van de klacht, dan doen wij onze uiterste best dit binnen één maand op te lossen. Maximaal binnen 6 weken is de klacht afgehandeld.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kun je, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de clustermanager of directeur. Je kunt de clustermanager of directeur schrijven op Leeghwaterplein 45 2521 DB Den Haag of bereiken via 070-3458563 of via de mail op info@zokinderopvang.nl. Jouw klacht wordt heropend en je wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Indien na de terugkoppeling van de clustermanager of directeur jouw klacht niet naar tevredenheid is verholpen, kun je contact opnemen met de OC of COC. Zij kunnen wellicht met je kijken naar de mogelijkheden om de klacht centraal in overleg te brengen. De bereikbaarheid van jouw OC is te vinden op het prikbord in de hal van de vestiging of via de vestigingsmanager.
- Mocht je vragen hebben over jouw klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste en snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang of het antwoord van de organisatie op mijn klacht is niet bevredigend kunt je terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl Telefoon: 0900-1877. Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag.

- Mocht jouw klacht onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld of krijg je binnen 6 weken geen reactie, dan heb je de mogelijkheid om jouw klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:

Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel.: 070-3105310
www.degeschillencommissie.nl

Het reglement van de geschillencommissie vindt u op www.zokinderopvang.nl, onder klanttevredenheid.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

1. Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht bij onze ouders?

Onze klachtenregeling hangt ter inzage op de informatieborden in de hal van de vestigingen en is te vinden op onze website www.zokinderopvang.nl.

2. Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie

Onderstaande klachten zijn binnengekomen op het servicebureau of via de vestiging zelf en zijn allemaal direct in samenspraak met de vestigingsmanager, clustermanager of directie naar tevredenheid onderling afgehandeld met de desbetreffende ouder die de klacht heeft ingediend.

-Zo in de Watertoren

Buurman ervaart in een specifieke week meer gehuil. Zij horen veel geluid omdat hun tuin direct grenst aan de slaapkamer van de baby's.

-Zo op het Podium

Klacht omtrent ruildagenbeleid. Moeder vindt het oneerlijk dat bij een 40 weken contract de opgespaarde uren niet mogen worden ingezet bij een studiedag en ze daar alsnog voor dient te betalen.

-Zo op de Gummarus

Moeder wil graag een aanpassing in contract en heeft hierover een vraag gesteld aan haar vestigingsmanager. Ze kreeg maar geen respons. Vervolgens is de aanpassing zonder antwoord al wel gedaan. Dit vindt ze vreemd.

Ook ziet moeder veel nieuwe pedagogisch medewerkers op de locatie, terwijl dat vroeger niet het geval was. Ze heeft de opvang in het verleden als meer persoonlijk ervaren. Ook de nieuwe vestigingsmanager heeft ze nog nooit op de locatie gezien.

-Zo aan de Groen van Prinsterer

Ouders hebben via de OC vernomen dat er geen compensatie komt voor de sluiting van de BSO in de

kerstperiode. Daarbij leggen we dus het advies van de Belastingdienst naast ons neer. Ouders willen graag gecompenseerd worden voor dit bedrag.

-Zo op het Podium

Ouders hebben aangegeven dat ze het niet pedagogisch verantwoord vinden en niet vinden passen bij een veilige en vertrouwde omgeving dat er Halloween wordt gevierd en dat kinderen verkleed mogen komen met Halloween. Ze hebben aangegeven het niet fijn te vinden voor hun kindje. Als reactie op de klacht is er aangegeven dat er geen sprake zou zijn van enge activiteiten en dat we het op een gepaste wijze vieren. Hier zijn ouders teleurgesteld over.

-Zo aan de Dortmundstraat

Moeder heeft meerder malen een klacht ingediend. Helaas zijn invalkrachten niet altijd goed geïnformeerd geweest over bijzonderheden omtrent haar zoontje. De vestigingsmanager heeft vaak excuses aangeboden, maar moeder ziet helaas nog geen verbeteringen.

-Zo op Brede School

-Beklag van ouders over de bezetting. Er was nog niemand aanwezig om 6:30 uur om het kindje op te vangen. Daarom is hij naar de BSO ruimte gebracht.

-Kindje was bij het ophalen van de BSO in de school een andere kant opgelopen en kon de BSO groep niet meer terugvinden. Kindje was wel overgedragen aan de pedagogisch medewerker van de BSO. Moeder had dit graag direct bij het ophalen vernomen en met haar kindje kunnen bespreken in plaats van achteraf.

-Het valt moeder op dat er een meisje met een beperking op de groep aanwezig is 1x per week. Zij vindt dat niet verantwoord, omdat ze naar haar mening niet betrouwbaar kunnen zijn.

-Zo op de Pluus

Moeder vindt dat de nieuwe tarieven voor 2023 te laat zijn gecommuniceerd voor de peuteropvang. Waarom kon dit niet een week eerder tegelijk met de tarieven van het kinderdagverblijf gedeeld worden?

3. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen

Elke klacht wordt met grote prioriteit behandeld en dient zo snel mogelijk naar volle tevredenheid van de wederpartij opgelost te worden. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt deze opgepakt door de vestigingsmanager, directie of manager communicatie. Indien nodig bellen of e-mailen we de ouder(s) direct met een antwoord/oplossing/voorstel. Indien wenselijk wordt een persoonlijk gesprek geïnitieerd voor een eventuele verdere oplossing en mondelinge toelichting.

-Zo in de Watertoren

De vestigingsmanager heeft de buurman gebeld en haar directe nummer aan hem gegeven en afgesproken dat hij haar direct belt bij hinder. Er is afgesproken met hem dat alleen de baby's die makkelijk in slaap vallen en niet lang huilen, in de aangrenzende slaapkamer worden gelegd.

-Zo op het Podium

-De vestigingsmanager heeft moeder gebeld. Moeder heeft haar frustratie geuit dat het bij een 40 weken pakket zou horen. De vestigingsmanager heeft het bij de directie neergelegd. In de COC aan het einde van het jaar wordt de ruilservice geëvalueerd.

-Zo op de Gummarus

Clustermanager heeft moeder gesproken en uitgelegd dat het contract al verzonden was door de contractadministratie vanwege de snelheid. De vestigingsmanager is geïnstrueerd meer zichtbaar op de locatie te zijn.

-Zo aan de Groen van Prinsterer

De clustermanager heeft moeder gesproken en uitgelegd hoe dit komt. Tevens is er aangeboden om proactief te kijken of er wat met haar ruiluren gedaan kon worden, maar dat was op dat moment niet nodig. Moeder snapt het wel, maar was handiger geweest om de reden gelijk met de communicatie mee te sturen.

-Zo op het Podium

Ouders hebben persoonlijk gesprek gehad. De activiteiten die op de planning stonden zijn doorgenomen met de ouders. Het zou niet eng worden. Er is afgesproken dat hun kinderen niet verkleed komen en wel meedoen aan de activiteiten, maar dan in aangepaste vorm. De oudste zoon zal extra in de gaten gehouden worden door een pedagogisch medewerker die op de hoogte is. Dit is vanwege een traumatische ervaring. Voortaan zullen ze dit elk jaar 2 weken voor het Halloween is, doornemen met de ouders. Ouders zijn tevreden.

-Zo aan de Dortmundstraat

De clustermanager heeft de moeder gebeld en afgesproken dat alles correct in Konnect wordt verwerkt, zodat iedereen die op de groep staat volledig op de hoogte is van de bijzonderheden. We zullen binnen de organisatie aandacht besteden aan het juist verwerken van bijzonderheden van kinderen in Konnect. Dit zal ook worden opgenomen in het veiligheids- en gezondheidsbeleid van de locatie(s).

-Zo op Brede School

-De pedagogisch medewerker heeft een waarschuwing gehad, want hij/zij was die dag inderdaad 15 minuten te laat aanwezig. De clustermanager heeft beloofd er alles aan te doen dat er altijd iemand om 6:30 aanwezig is op de groep om het kindje in de vertrouwde omgeving op te vangen.

-De clustermanager heeft een email terug gestuurd naar moeder en overleg gehad met het BSO team dat dit onacceptabel is en niet meer mag gebeuren.

-De clustermanager heeft moeder aangegeven dat ze geen verantwoordelijkheden over de kinderen hebben, maar we wel aan dit maatschappelijke doel meehelpen d.m.v. samenwerking met Sjaloom Zorg. Ze helpen alleen de medewerkers van Zo op een passend niveau, bijv. met boodschappen uitpakken, appeltjes schillen. En er is altijd een begeleider van Sjaloom Zorg in het pand aanwezig, als zij er zijn. Ze zullen nooit alleen met de kinderen op de groep zijn.

-Zo op de Pluus

De clustermanager heeft moeder gemailld dat we de tarieven voor 1-12-2022 dienen te delen en dit hebben we conform de regels gedaan. Uitgelegd dat het een ander proces is dan de tarieven voor de dagopvang. Moeder was tevreden met de uitleg.

4. Het aantal en de aard van de door het Klachtenloket Kinderopvang behandelde geschillen

Er zijn geen geschillen binnengekomen bij het Klachtenloket.

5. Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen, betreffende ouders of een oudercommissie of de centrale oudercommissie.

Er zijn geen klachten terecht gekomen bij de Geschillencommissie Kinderopvang vanuit ouders, oudercommissies of de centrale oudercommissie.

Bijlage:

- Bevestigingsbrief Zo in Brabant B.V. Geschillencommissie Kinderopvang 2022 klachtenvrij