



Klachtenverslag AKROS Kinderopvang 2018

Inleiding

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen 'Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspelzalen'. Een van de eisen betreft het omgaan met klachten.

Conform de Wet Kinderopvang (artikel 1.57c) kunnen ouders en oudercommissies een klacht onpartijdig laten beoordelen door de Geschillencommissie, naast de interne klachtenprocedure. Een van de wettelijke vastgestelde eisen is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt beschreven. Het klachtenjaarverslag is een van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD wordt beoordeeld.

Doel klachtenreglement

Het doel van het klachtenreglement is op een juiste en correcte wijze uitvoering geven aan de wet kinderopvang en de Wet klachten cliënten zorgsector.

Interne klachtenprocedure

AKROS Kinderopvang streeft er iedere dag naar om haar werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat klanten ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn dan raden wij hen aan dit bij ons te melden en bespreekbaar te maken. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen.

De interne klachtenprocedure ziet er in het kort als volgt uit:

Als ouders/verzorgers ontevreden zijn over onze dienstverlening, het gedrag van een medewerker of over het beleid van de organisatie dan vragen wij om dit met de betreffende medewerker te bespreken. Een medewerker heeft het recht op om te weten dat een ouder/verzorger niet tevreden is en geeft de kans iets te herstellen en te verbeteren. Meestal leidt het bespreken tot een oplossing omdat veel klachten ontstaan door misverstanden die in een gesprek rechtgezet kunnen worden.

Als dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan de ouder/verzorger de leidinggevende¹ van de betreffende vestiging aanspreken of de klacht schriftelijk indienen. Het klachtenformulier voor klanten is te vinden op www.akros-amsterdam.nl. Dit formulier kan worden opgestuurd naar de klachtencoördinator via: kwaliteit@akros-amsterdam.nl.

Wanneer de klacht schriftelijk is ingediend, zal de klacht volgens het klachtenreglement van AKROS afgehandeld worden. Dit klachtenreglement is op alle vestigingen op te vragen bij de leidinggevende en te vinden op de website www.akros-amsterdam.nl/akros/praktische-informatie-a-z/

De ontvangst van de klacht zal binnen 5 werkdagen bevestigd worden, de leidinggevende of behandelaar van de klacht neemt zo snel mogelijk contact op met de ouder/verzorger. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.

Klachtencoördinator

AKROS Kinderopvang heeft een klachtencoördinator aangesteld, die binnengekomen klachten coördineert. Dit betekent dat de coördinator de klacht ontvangt, deze bevestigt aan de klant en de procedure van de klachtenafhandeling toelicht. Tevens ziet de coördinator erop toe dat de klacht binnen de gestelde termijn wordt afgehandeld.

Externe klachten afhandeling/ De geschillencommissie

AKROS is voor klachten over de kinderopvang (kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en voorscholen) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang een onafhankelijke klachtencommissie, waar u een schriftelijke klacht kunt indienen. U kunt uw klacht sturen naar: www.degeschillencommissie.nl (kies de commissie kinderopvang). Ook kunt u voor vragen, informatie, advies en mediation bij klachten terecht bij loket kinderopvang in Den Haag; www.klachtenloketkinderopvang.nl.

Hoe worden ouders geïnformeerd over de klachtenregeling?

- Door middel van het ouderinformatieboekje;
- Door middel van het klachtenreglement van AKROS dat de ouders bij de leidinggevende kunnen opvragen (dit staat ook in het ouderinformatieboekje).
- Door een samenvatting van de Klachtenregeling op te nemen in de intake map voor nieuwe ouders
- Op de website www.akros-amsterdam.nl.

Aantal en aard van de van de ingediende klachten, strekking van de oordelen, aanbevelingen en de aard van de maatregel

In 2017 2018 zijn er voor de gehele kinderopvang 5 klachten ingediend: 4 bij de dagopvang en 1 bij de Buitenschoolse Opvang.

hieronder een overzicht van het aantal en beschrijving van de klacht en hoe wij deze hebben opgelost.

Beschrijving 1

Kind is rood geworden door het spelen in de zon. Ouders geven aan dat kind niet voldoende is ingesmeerd.

Oplossing 1

Ouder uitgenodigd voor een gesprek door teamleider. Direct alle medewerkers nogmaals geïnstrueerd over wanneer en hoe vaak wij insmeren. Deze maatregel ook in de risico-inventarisatie opgenomen. Voor de zekerheid zijn alle open tubes zonnebrandcrèmes vervangen voor een nieuw exemplaar. Ouder heeft aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling.

Beschrijving 2

Kind is twee keer gevallen op de groep met klein letsel als gevolg. Ouder wil aanpassingen in de groep om dit soort incidenten te voorkomen.

Oplossing 2

Ouder uitgenodigd voor een gesprek door de teamleider. Beleid Veiligheid toegelicht. (welke risico's wij zien, hoe wij kinderen met kleine risico's om willen laten gaan en wat wij doen bij grote risico's). Technische dienst gevraagd om mee te denken over aanpassingen op de groep. Ouder is tevreden over de afhandeling.

Beschrijving 3

Ouder is niet tevreden over de procedure rondom de invoering van de warme maaltijden. Ouder had meer inspraak willen hebben in de beslissing over de warme maaltijden.

Oplossing 3

Ouder uitgenodigd voor een gesprek, achtergrond van het besluit tot warme maaltijden toegelicht. Aanbeveling van ouder om de warme maaltijd te evalueren onder de ouders opgepakt. Ouder is actief betrokken bij het opstellen van de evaluatie.

Beschrijving 4

Kind is van de glijbaan gevallen en heeft hierbij klein letsel (bui) opgelopen. Ouders is niet tevreden over het handelen van de pedagogisch medewerker.

Oplossing 4

Ouder is uitgenodigd voor een gesprek en de genomen maatregelen toegelicht. Met de pedagogisch medewerkers de afspraken nogmaals doorgenomen hoe wij handelen bij kleine ongelukjes. Daarnaast is de glijbaan verwijderd omdat deze niet meer veilig werd geacht.

BSO: er is 1 klacht ontvangen in 2018

Beschrijving 1

Deze klacht betrof het activiteitsaanbod en voedingsbeleid.

Oplossing 1

De leidinggevende heeft contact opgenomen met de ouder en het beleid toegelicht. Ook is de ouder uitgenodigd voor een gesprek. Ouder is niet ingegaan op de uitnodiging voor een gesprek. Met de pedagogisch medewerkers is het beleid omtrent voeding en buitenspelen opnieuw besproken in het teamoverleg.

Klachten bij de geschillencommissie in 2018

In 2018 zijn er geen klachten over AKROS bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen binnen gekomen.

Dit heeft de Geschillencommissie AKROS per brief laten weten. Zie hiervoor de bijlage; het certificaat van de Geschillencommissie.

AKROS Kinderopvang
30 mei 2019.