



Klachtenverslag AKROS Kinderopvang B.V en AKROS voorscholen B.V 2020

Inleiding

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen 'Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen'. 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 klachtenjaarslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt beschreven. Het klachtenjaarslag 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 en Voorscholen 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 om te weten dat een ouder/verzorger niet tevreden is en het 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 kan de ouder/verzorger de leidinggevende 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 gestuurd 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 dit is een onafhankelijke klachtencommissie, waar een schriftelijke klacht kan worden ingediend. De klacht kan gestuurd worden naar: www.degeschillencommissie.nl (kies de commissie kinderopvang). Hier kunnen ouders

ook terecht voor vragen, informatie, advies en mediation bij klachten. Loket Kinderopvang 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.

Klachten bij de geschillencommissie in 2020

In 2020 zijn er geen klachten over AKROS Kinderopvang B.V en AKROS voorscholen B.V. 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 voor zowel AKROS voorscholen B.V als AKROS kinderopvang B.V

Aantal interne klachten AKROS Kinderopvang B.V en AKROS voorscholen B.V.

Totaal aantal klachten dagverblijven:	4
Totaal aantal klachten Buitenschoolse Opvang:	1
Totaal aantal klachten Voorscholen	1
Totaal aantal klachten 2020 AKROS voorscholen B.V en AKROS kinderopvang B.V:	6

Beschrijving van de inhoud van klachten en ingezette acties en maatregelen.

AKROS kinderopvang: dagverblijven

1. Klacht heeft betrekking op: communicatie en beleid

Inhoud

- Snelheid implementatie ouder-app
- Communicatie: geen reactie ontvangen op vraag (gesteld via de e-mail)
- Ontevreden over ruildagenbeleid (mogelijkheden tot ruilen)

Acties:

- Gesprek met de ouder
- Feedback van de ouder met de betreffende functionarissen besproken.

Klacht naar tevredenheid van ouder opgelost

- Ouder heeft aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht

2. Klacht heeft betrekking op communicatie en houding medewerkers

Inhoud

- Communicatie van deel van de pedagogisch medewerkers naar ouders toe onvoldoende.
- Pedagogisch medewerkers stralen weinig positiviteit en energie uit
- Verjaardag van kind vergeten te vieren.
- Ouders willen dat kindje wordt overgeplaatst naar een andere groep.

Acties

- Er is een gesprek met de pedagogisch medewerkers van de groep geweest, door de leidinggevende

- In het gesprek zijn afspraken gemaakt over hoe dingen verbeterd kunnen worden. Hiervan is een verslag gemaakt.
- De leidinggevende heeft een gesprek gehad met de ouders.

Klacht naar tevredenheid van ouder opgelost

- Ouder heeft aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht. Daarnaast heeft de ouder aangegeven dat er verbetering zichtbaar is.

3. Klacht heeft betrekking op: Veiligheid en gezondheid/pedagogisch klimaat

Inhoud

Kind wordt steeds gebeten door ander kind van de groep. Ouder wil een duurzame oplossing zodat het kind weer veilig naar de groep kan. Voordat de klacht is ingediend zijn er al verschillende maatregelen genomen. Er is o.a. een handelingsplan opgesteld met de pedagogisch medewerkers en de pedagogisch coach.

Acties

- Gesprekken gevoerd met beide ouders om gezamenlijk naar een oplossing te kijken. Plan van aanpak geëvalueerd.
- In overleg met ouders is het kind van de verticale groep overgeplaatst naar een peutergroep. Kind stopte daar direct met bijtgedrag. (verticale groep had veel jongere kinderen, kindje had meer uitdaging nodig is het vermoeden).
- Handelingsprotocol bijten is geëvalueerd, aangepast en opnieuw geïmplementeerd.

Klacht naar tevredenheid van ouders opgelost

- Ouders hebben aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.

4. Klacht heeft betrekking op Veiligheid en gezondheid

Inhoud

Bij de ingang van het dagverblijf is een fles desinfectiemiddel geplaatst waarmee ouders de handen voor binnenkomst kunnen ontsmetten. Echter was deze te laag geplaatst. Een kind heeft de fles gepakt en wilde een slok nemen. Gelukkig zag moeder dit. Moeder heeft gevraagd of de fles weggehaald kon worden. Dit is niet direct gedaan, waarna de moeder een klacht heeft ingediend.

Acties

- Beleidsadviseur heeft het middel direct op locatie hoger laten zetten en een gesprek met ouder gehad. In dit gesprek is aangegeven dat het middel inderdaad direct buiten het bereik van kinderen gezet had moeten worden. Daarnaast is besproken welke maatregelen er nog meer genomen worden (aanpassingen beleid V en G, gesprek leidinggevende)
- Gesprek met leidinggevende gehad over het incident (hoe kan dit in het vervolg voorkomen worden, wat is de reden dat het niet direct is weggehaald etc)
- Alle locaties hebben een bericht ontvangen met daarin instructies voor het gebruik van desinfectiemiddel (buiten bereik van kinderen)
- Maatregelen opnemen in het beleid Veiligheid en Gezondheid

Klacht naar tevredenheid van ouders opgelost

- Ouders hebben aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht (niet alleen maatregelen op locatieniveau maar ook organisatieniveau).

AKROS kinderopvang: Buitenschoolse Opvang

5. Klacht heeft betrekking op communicatie en veiligheid

Inhoud

- Ouder meldt dat de telefoon van de locatie al een tijd slecht functioneert, soms zijn ze wel bereikbaar en soms niet.
- Dit vindt zij gezien de uitstapjes in de vakantie onverantwoord (ook al gebruiken pm-ers hun eigen telefoon).
- Ouder vindt het ook onhandig dat er niet gebeld kan worden met de vraag waar de locatie is (bijvoorbeeld op een ander speelplein)

Acties

- Ouder gemaïld met excuus.
- Defecte telefoon was al gemeld maar nieuwe telefoon liet even op zich wachten. Toevallig kwam het nieuwe toestel binnen een dag na de klacht
- De procedure melding defecte telefoon is eind 2020 herijkt
- **Klacht naar tevredenheid van ouders opgelost**
Ouder op de hoogte gebracht dat er een nieuwe telefoon was binnengekomen
Ouder mailde terug en was blij dat het probleem is opgelost

AKROS voorscholen B.V

6. Klacht heeft betrekking op: communicatie/houding pedagogisch medewerkers

Inhoud

- Moeder constateerde na de opvang een bult op het hoofd van haar kind. Na een oudergesprek op school waren de pm-ers al weg en kon moeder het niet meer met hen bespreken.
- De volgende dag heeft moeder het gemeld en de pm-er gaf aan dat het waarschijnlijk thuis gebeurd was. Moeder weet zeker dat dit niet zo was.
- Moeder is niet tevreden over de manier waarop de pedagogisch heeft gereageerd op de melding van moeder.

Acties

- Voordat de klacht officieel binnen is gekomen is er al een gesprek geweest met moeder en de leidinggevende en met de leidinggevende en de pedagogisch medewerker.
- Moeder is niet gekomen voor een driegesprek.
- In dit gesprek is uitgesproken dat het niet vast te stellen is wanneer het precies gebeurd is. En dat de pm-er het niet kon weten, omdat het kind niet heeft aangegeven dat er iets gebeurd is of heeft gehuild.
- N.a.v. de klacht is er, toen dit weer mocht (coronamaatregelen), nog een afspraak geweest met leidinggevende, klachtcoördinator, moeder en oma. Het vertrouwen is nog steeds weg en daarom komt het kindje (na heropening) niet meer naar de voorschool. Moeder geeft aan dat het kindje na de zomervakantie naar een andere opvang gat i.v.m. verhuizing. Het besluit is genomen om het dan ook hierbij te laten.

Klacht naar tevredenheid van ouders opgelost

- Nee, ouder geeft geen vertrouwen. Kindje gaat na de zomervakantie naar een andere opvang i.v.m verhuizing.

AKROS Kinderopvang B.V en AKROS voorscholen B.V
30 mei 2021