



Klachtenverslag AKROS Kinderopvang B.V en AKROS voorscholen B.V 2021

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 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 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 2021

In 2021 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:	1
Totaal aantal klachten Buitenschoolse Opvang:	3
Totaal aantal klachten Voorscholen	0
Totaal aantal klachten 2021 AKROS voorscholen B.V en AKROS kinderopvang B.V:	4

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

AKROS kinderopvang: dagverblijven

1. Locatie: Kinderdagverblijf Tuimelaar

- *Klacht heeft betrekking op: houding medewerkers*

Inhoud

- Ouder klaagt dat pm-er om een afscheidskus vraagt, terwijl dit tegen het beleid is en in coronatijd nog meer risico's met zich meebrengt.

Acties:

- Gesprek met de betreffende pm-er
- Gesprek met de ouder over hoe wij ervoor zorgen dat pm-ers zich aan beleid en werkafspraken houden.
- Werkafspraken en werkhouding + protocollen besproken met de teams van het kinderdagverblijf.

Oordeel

- Gegrond

Klacht naar tevredenheid van ouder opgelost

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

AKROS kinderopvang: Buitenschoolse Opvang

2. Locatie: Noodopvang BSO Joop Westerweel

- *Klacht heeft betrekking op beleid en inrichting locatie*

Inhoud

- Ouder wil graag compensatie voor gemiste opvang vanwege coronasluiting, maar heeft ook gedeeltelijk gebruik gemaakt van de noodopvang
- Ouder is niet tevreden over de inrichting van de locatie waar de noodopvang plaatsvindt.

Oordeel

- Gedeeltelijk gegrond

Acties

- Gesprek met ouder gehad
- Locatiemanagers nemen materiaal van andere locaties mee naar de locatie waarin noodopvang is zodat er voor alle leeftijden genoeg uitdagend speelmateriaal is.
- Aangegeven aan ouder dat wanneer er gebruik is gemaakt van de noodopvang er geen compensatie gegeven wordt.

Klacht gedeeltelijk naar tevredenheid van ouder opgelost

Ouder was tevreden over de oplossing voor de inrichting, maar niet tevreden over het beleid voor compensatie.

3. Locatie: BSO De Roos

- *Klacht heeft betrekking op: bereikbaarheid kantoor*

Inhoud

Ouder heeft een vraag over de financiën en krijgt de medewerkers op het centraal bureau hierover niet te pakken. De telefoon wordt niet altijd opgenomen en wanneer deze wordt opgenomen wordt gevraagd te mailen, maar mails worden niet op tijd behandeld

Acties

- Vraag ouder beantwoord
- Overleg gevoerd met betrokkenen over de bereikbaarheid voor ouders van de verschillende afdelingen
- Reorganisatie ondersteunende diensten in gang gezet, zodat het voor ouders duidelijk is met wie ze contact moeten opnemen voor welk onderwerp.
- Kijken naar andere technische mogelijkheden, zoals een telefonische wachtrij en/of doorschakeling.

Oordeel

- Gegrond

Klacht naar tevredenheid van ouders opgelost

- Na de uitleg heeft ouder niet meer gereageerd

4. Locatie: BSO VTC

- *Klacht heeft betrekking op communicatie, administratie en beleid*

Inhoud

Per 1 januari 2022 wordt het 48 weken contract omgezet in een 51 weken contract.

Het 48 weken contract komt hiermee te vervallen. Ouder is het hier niet mee en vraagt zich af of het afschaffen van een contract mag. Daarnaast is zij niet tevreden met de werkwijze (o.a. dat de informatie over het afschaffen van het contract een bijlage bij een e-mail is gezet. Ouder wil dat het 48 weken contract wordt voortgezet.

Acties

- Extra uitleg gegeven waarom de huidige contractvorm wordt omgezet en wat de consequenties hiervan zijn + een financiële berekening
- Ouder aanbod gedaan om het huidige contact tot 2023 te laten voortbestaan.
- Voorgenomen besluiten inzake contractwijziging voorgelegd aan een jurist voor advies.

Oordeel:

Nog in behandeling

Klacht nog niet naar tevredenheid van ouders opgelost

- Ouder is niet ingegaan op het aanbod en vraagt zich af of de werkwijze van AKROS juist is geweest en of het juridisch mag. Zij hierover een klacht ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang. Deze zaak loopt nog.