



Klachtenjaarverslag AKROS Kinderopvang B.V en AKROS voorscholen B.V 2022

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/praktische-informatie/

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/pedagogisch werkplan.
- Door middel van het publiceren van het klachtenreglement in de ouderapp (Konnnect)
- Op de website www.akros-amsterdam.nl.
- Door middel van het klachtenreglement van AKROS dat de ouders bij de leidinggevende kunnen opvragen.

Klachten bij de geschillencommissie in 2022

Akros voorscholen B. V

In 2022 zijn er geen klachten over AKROS voorscholen B.V. bij de Geschillencommissie Kinderopvang binnengekomen.

Dit heeft de Geschillencommissie AKROS per brief laten weten. Zie hiervoor de bijlage.

Akros kinderopvang B.V

Er is in 2022 1 klacht over AKROS Kinderopvang B.V bij de Geschillencommissie kinderopvang binnen gekomen. Deze klacht is in 2021 bij Akros zelf ingediend en in 2022 bij de geschillencommissie Kinderopvang. Zie bijlage voor de brief van de Geschillencommissie.

Locatie: BSO VTC

- *Klacht heeft betrekking op: communicatie en opheffen contractsoort.*

Inhoud

- Contractsoort (48 weken) is opgeheven. Ouder krijgt een ander contract aangeboden.
- Ouder is niet tevreden over de communicatie over het opheffen de contractsoort en vraagt zich af of het niet in strijd is met de algemene-en aanvullende voorwaarden.

Acties

- Gesprek ouders om toelichting te geven waarom Akros deze contractsoort niet meer heeft.
- Schriftelijke toelichting aanvullend op de eerste brief.
- Voorafgaand aan de hoorzitting met de geschillencommissie is er geschikt met de ouders. Ouders mogen tot het einde van het contract (totdat het kind weggaat bij de BSO) gebruik maken van het 48 weken contract.
- De hoorzitting is wel geweest, maar er is geen uitspraak gedaan omdat er is geschikt.
- Klacht naar tevredenheid van de ouder opgelost

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

Totaal aantal klachten dagverblijven:	2
Totaal aantal klachten Buitenschoolse Opvang:	1
Totaal aantal klachten Voorscholen	0
Totaal aantal klachten 2022 AKROS voorscholen B.V en AKROS kinderopvang B.V:	3

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

AKROS kinderopvang: dagverblijven

1. Locatie: Kinderdagverblijf Tuimelaar

- *Klacht heeft betrekking op: beleid*

Inhoud

- Tijdelijk opschorten beleid ruiltegoed i.v.m. personeelstekort
- Geen rekening gehouden met ouders die in die periode afmelden i.v.m. vakantie
- Opschorting was met OC besproken, maar die geven aan ouder aan afmelden i.v.m. vakantie over het hoofd te hebben gezien

Acties:

- Navraag OC
- Navraag locatiemanager
- Toekennen misgelopen serviceuren in de ouderapp.

Klacht naar tevredenheid van ouder opgelost

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

2. Locatie: Kinderdagverblijf Pionier

- *Klacht heeft betrekking op het proces vervangen materialen*

Inhoud

- Ouder geeft aan dat de tablet op de groep al meer dan 5 weken kapot is en deze nog niet vervangen is, ondanks dat dit door de locatiemanager gemeld is
- Ouder vindt het vervelend dat hierdoor de ouderapp niet gebruikt kan worden en zij minder goed op de hoogte is van het verlopen van een opvangdag.

Acties

- Tablet vervangen

Klacht naar tevredenheid van ouder opgelost

Ouder was tevreden dat de tablet vervangen is

AKROS kinderopvang: BSO

3. Locatie: BSO Pionier

- *Klacht heeft betrekking op: communicatie rondom niet toelaten*

Inhoud

Na opvang op een Kinderdagverblijf van AKROS kan kind niet door naar de BSO van Akros, omdat daar de zorg niet geboden kan worden die het kind nodig heeft. Ouder wil graag een gesprek hierover met het Kabouterhuis erbij over wat voor zorg het kind nodig heeft en of dit geboden kan worden. Het wordt een gesprek zonder het Kabouterhuis, hierin heeft ouder het gevoel dat er niet naar haar geluisterd wordt en dat de locatiemanager gelijk wil hebben. De ouder vindt sommige uitspraken en de houding van de locatiemanager onprofessioneel.

Acties

- Manager kinderopvang en de beleidsadviseur hebben een gesprek met ouder gehad over de communicatie en de uitspraken van de locatiemanager.
- Gesprek met de locatiemanager en zorgcoördinator over hoe dit soort situaties in het vervolg moeten worden opgepakt en hoe wij locatiemanagers hierbij kunnen ondersteunen.

Klacht naar tevredenheid van ouders opgelost

- Ouder geeft aan tevreden te zijn met het gesprek met manager kinderopvang en beleidsadviseur.