

# Klachtenverslag Kinderopvang de Berenstad

2023



## **Inleiding**

Voor u ligt het klachtenverslag van kinderopvang de Berenstad. Het betreft een verslag van de klachten die zowel intern als extern zijn ingediend gedurende het kalenderjaar 2023.

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.

Een van de wettelijke vastgestelde eisen is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag (Artikel 1.57b lid 4) wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt beschreven.

- a. een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- b. de manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- c. het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- d. de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- e. het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

## **Klachtenregeling kinderopvang de Berenstad**

Uw kind is bij kinderopvang de Berenstad in goede handen. Alle medewerkers van Kinderopvang de Berenstad doen elke dag weer hun uiterste best om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren en hoogwaardige opvang te leveren. Helaas kunnen ouders en medewerkers wel eens anders over dingen denken of kunnen er fouten gemaakt worden, het blijft immers mensen werk en waar mensen werken.....

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.

## **Interne klachtenregeling**

Kinderopvang de Berenstad heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. In de meeste gevallen is dit de medewerker van de groep.

Indien dit niet wenselijk is kan u als ouder/verzorger terecht bij de directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, Crista Nagel. Zij is te bereiken per email: [info@deberenstad.nl](mailto:info@deberenstad.nl).

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

## Externe klacht indienen

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Klachten functionaris

Kinderopvang de Berenstad heeft een klachten functionaris 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.

## Hoe worden ouders geïnformeerd over de klachtenregeling?

- Door middel van het ouderinformatieboekje/pedagogisch werkplan.
- Op de website [www.deberenstad.nl](http://www.deberenstad.nl)
- Door middel van het klachtenreglement van Kinderopvang de Berenstad dat de ouders bij de leidinggevende kunnen opvragen.

## Klachten ingediend bij de geschillencommissie in 2023.

In 2023 zijn er geen klachten over Kinderopvang de Berenstad bij de Geschillencommissie Kinderopvang binnengekomen.

## Schriftelijke interne klachten ingediend in 2023

Totaal aantal klachten BSO de Berenstad Raaltepad	2
Totaal aantal klachten BSO de Berenstad Driemaster	1
Totaal aantal klachten KDV de Berenstad	2
Totaal aantal klachten Voorschool de Berenstad	0

## Beschrijving klachten

Locatie	BSO de Berenstad Raaltepad
<b>Inhoud klacht</b>	Kind te laat opgehaald van school
<b>Beoordeling</b>	Gegronnd
<b>Maatregelen</b>	De klachtenfunctionaris heeft uitgelegd hoe deze situatie is ontstaan. Ook is er aangegeven dat wij dit ook als heel vervelend hebben ervaren en ons uiterste best doen dat dit in de toekomst niet nog een keer zal gebeuren.
<b>Tevredenheid ouder</b>	Ouder begreep dat er wel eens iets mis kan gaan door wijzigingen in het ophaal schema door ziekte van medewerkers. Ouder geeft aan dat de klacht voldoende is afgehandeld.

<b>Locatie</b>	<b>BSO de Berenstad Raaltepad en Driemaster</b>
<b>Inhoud klacht</b>	Vakantieplanning op het laatste moment gewijzigd. Ouder geeft aan dat haar kinderen zich op de activiteit hadden verheugd en nu is de activiteit verplaatst naar een andere dag waarop haar kinderen geen opvang hebben. Dit was in de zomervakantie waar beide locaties samen gevoegd waren.
<b>Beoordeling</b>	Gegronnd
<b>Maatregelen</b>	De klachtenfunctionaris heeft uitgelegd hoe deze situatie is ontstaan. We hebben aangeboden dat de kinderen op de dag van verschuiven mogen komen om de activiteit mee te doen.
<b>Tevredenheid ouder</b>	Ouder begreep dat schuiven voor ons soms makkelijk is maar dat het wel een teleurstelling kan zijn voor de kinderen. Dit is een aandachtspunt voor ons om mee te nemen in de plannings. Ouder is tevreden met de afhandeling

<b>Locatie</b>	<b>KDV de Berenstad</b>
<b>Inhoud klacht</b>	Bij ophalen een volle plas en/of poepluier of niet voldoende verschoonde poepluier. Ouder vraagt zich af of er voldoende wordt verschoond
<b>Beoordeling</b>	Deels gegronnd
<b>Maatregelen</b>	De klachtenfunctionaris heeft uitgelegd wat de vaste verschoontijden zijn en dat daarnaast uiteraard extra verschoond wordt wanneer dat nodig is. De geur is voor de medewerkers niet altijd een indicatie omdat er soms meerder kinderen tegelijk hun behoefte hebben gedaan in de luier en er dan wat langere tijd een geur van ontlasting blijft hangen op de groep. Aangezien het kind regelmatig rond dezelfde tijd zijn behoefte doet zullen we hier extra opletten en de luier controleren.
<b>Tevredenheid ouder</b>	Ouder vindt het nog steeds een lastig punt en ziet echt graag verbetering hierin. Ouder heeft verder niet aangegeven verder stappen te willen ondernemen.

<b>Locatie</b>	<b>KDV de Berenstad</b>
<b>Inhoud klacht</b>	Kind (zindelijk) komt thuis met ontlasting vegen in onderbroek en tussen de billen.
<b>Beoordeling</b>	Gegrond
<b>Maatregelen</b>	<p>De klachtenfunctionaris heeft uitgelegd dat het kind niet altijd aangeeft dat zijn haar behoefte gaat doen. Als de medewerkers dat weten gaan ze altijd mee om haar te helpen met afvegen.</p> <p>Er is gevraagd of ouder aan het kind wil vragen of ze ons wil roepen. Ouders geven aan dat het kind thuis aangeeft dat ze dat doet. Helaas wordt dat niet gehoord en er is afgesproken dat als het kind naar de wc gaat er altijd even meegelopen wordt en gevraagd wordt of ze haar behoefte heeft gedaan zodat er geholpen kan worden.</p>
<b>Tevredenheid ouder</b>	<p>Ouders begrijpen dat het een wisselwerking is maar het kind vindt het blijkbaar spannend om te roepen of het aan te geven. De ouders gaan ervan uit dat het nu beter in de gaten wordt gehouden zodat het kind geen irritatie meer ervaart van de een vervuilde onderbroek en billen.</p> <p>Ouder geeft aan dat de klacht voldoende is afgehandeld.</p>