

Klachtenverslag Kinderopvang de Berenstad

2024



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 2024.

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.

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 of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie 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

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
- Door middel van het klachtenreglement van Kinderopvang de Berenstad dat de ouders bij de leidinggevende kunnen opvragen.

Klachten ingediend bij de geschillencommissie in 2024.

In 2024 zijn er geen klachten over Kinderopvang de Berenstad bij de Geschillencommissie Kinderopvang binnengekomen.

Schriftelijke en mondelinge interne klachten ingediend in 2024

Totaal aantal klachten BSO de Berenstad Raaltepad	1
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
Inhoud klacht	Moeder geeft aan dat een medewerker dom is omdat ze een tweede keer navraagt welke dag het kind wel en niet komt. Medewerker vroeg of moeder de dagen even op de app wilde zetten zodat het niet mis gaat. Moeder werd boos en gaf aan dat ze het al erg druk had als alleenstaande moeder en nu de tijd had gevonden om te bellen en dan niet nog een keer een app of mail wilde sturen. Ze vond dat de medewerker het gewoon meteen goed had moeten noteren aan de telefoon. Situatie werd alleen maar groter gemaakt door moeder en ze was niet meer voor rede vatbaar
Beoordeling	ongegrond
Maatregelen	Uiteindelijk na aandringen heeft de klachten functionaris met moeder gesproken.
Tevredenheid ouder	Moeder weer wat meer voor rede vatbaar. Ze blijft bij haar standpunt maar is oke voor haar nu.

Locatie	BSO de Berenstad Raaltepad en Driemaster
Inhoud klacht	Moeder geeft aan dat vader zich niet gezien voelt door de leiding
Beoordeling	Deels gegrond
Maatregelen	Klachten functionaris is in gesprek gegaan met de medewerkers van de groep. Medewerkers geven aan te begrijpen wat moeder bedoelt maar dat ze zelf het idee hebben dat vader niet toegankelijk is en lijkt niet open te staan voor informeel contact. Ze zullen er op letten en vader zelf benaderen voor informeel en formeel contact.
Tevredenheid ouder	Moeder weet niet of dit echt zo is dat vader niet open lijkt te staan. Is wel akkoord met oplossing van de medewerkers en vertrouwd op een beter contact.

Locatie	KDV de Berenstad
Inhoud klacht	Baby heeft te weinig geslapen terwijl moeder aangaf nog vaker naar bed te brengen
Beoordeling	Gegronnd
Maatregelen	De klachtenfunctionaris heeft de betreffende medewerker gesproken en haar kant van het verhaal gehoord. Klachten functionaris geeft aan dat het fijn is dat de medewerker mee denkt over slaap ritme van de baby maar dat de wensen van de ouder gerespecteerd dienen te worden. Medewerker had niet het idee dat ze tegen de wensen is ingegaan en heeft blijkbaar niet goed gehoord en aangevoeld wat de ouder graag wilde. Medewerker gaat proberen iets beter te focussen op het gesprek van een ouder.
Tevredenheid ouder	Na terugkoppeling door de klachten functionaris aan de moeder was moeder tevreden met hetgeen dat besproken was. Medewerker is zelf nog naar de ouder toegegaan om er samen nog even over te praten.

Locatie	KDV de Berenstad
Inhoud klacht	Moeder (zelfde als bij BSO over medewerker die dom is) geeft aan dat ze niet blij is dat we haar zoontje niet gewoon op de wc hebben gezet om zindelijk te worden, ondanks dat hij aangeeft niet te willen
Beoordeling	ongegronnd
Maatregelen	De klachtenfunctionaris heeft aangegeven dat het niet osn beleid is om kinderen te dwingen. Kind is net 2 jaar en willen we daar rustig de tijd voor geven. De situatie escaleerde alleen maar. Moeder beweerde later dat wij haar kind hebben laten bijten door een ander kind omdat we haar een zeur vinden.
Tevredenheid ouder	De klachtenfunctionaris heeft geprobeerd in contact te komen maar werd steeds afgewezen door de ouder. Ze wilde niet praten en zich de les laten lezen. Er zijn door moeder hele lelijke dingen over ons gezegd. Moeder had al een andere opvang gezocht en wij hebben haar gezegd geen opzegtermijn te rekenen en dat ze per direct kon stoppen. Tevens is het teveel betaald aan ouderbijdrage per direct teruggestort.

Moeder had nog wel haar zoon bij ons op de BSO. Haar gedrag bij halen was zo negatief en onredelijk tegenover de medewerkers elke dag dat wij haar meerdere malen hebben uitgenodigd voor gesprek. Dit heeft moeder continue geweigerd en daarop hebben aangegeven dan de opvang te stoppen. Ze bleef weigeren en gevolg is dat wij de opvang op de BSO stopgezet hebben.

Buiten proportioneel respectloos gedrag tolereren wij niet.