

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	Niet goed luisteren van de medewerker BSO
Beoordeling	ongegrond
Maatregelen	Klachten functionaris heeft met moeder gesproken. Aangegeven dat klacht ongegrond is
Tevredenheid ouder	Moeder blijft ontevreden

Locatie	BSO de Berenstad Raaltepad en Driemaster
Inhoud klacht	Vader voelt zich niet gezien door de medewerkers
Beoordeling	Deels gegrond
Maatregelen	Klachten functionaris is in gesprek gegaan met de medewerkers van de groep. .
Tevredenheid ouder	Moeder akkoord met oplossing van de medewerkers en vertrouwd op een beter contact.

Locatie	KDV de Berenstad
Inhoud klacht	Baby heeft te weinig slaapmomenten geboden gekregen
Beoordeling	Gegrond
Maatregelen	De klachtenfunctionaris heeft de betreffende medewerker gesproken. Klachten functionaris geeft aan dat wensen van de ouder gerespecteerd dienen te worden wanneer deze redelijk zijn. Aanscherpen van beleid.
Tevredenheid ouder	Moeder was tevreden met hetgeen dat besproken was.

Locatie	KDV de Berenstad
Inhoud klacht	Meewerken aan zindelijkheidstraining
Beoordeling	ongegrond
Maatregelen	De klachtenfunctionaris heeft aangegeven dat het niet ons beleid is om kinderen te dwingen.
Tevredenheid ouder	Ouder blijft ontevreden. Wij blijven bij ons beleid.