

Openbaar jaarverslag 2020
Klachten individuele klanten en oudercommissie

1. Inleiding

Voor u ligt het Openbaar Jaarverslag Klachten 2020 van Kindercentrum Prinses Amalia. Sinds december 2020 maakt KC Prinses Amalia, na een fusie, onderdeel uit van KindeRdam.

KC Prinses Amalia verzorgt kinderopvang in Rotterdam. Voor kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar bieden wij een passend aanbod in ons kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang.

KC Prinses Amalia vindt het belangrijk dat er goed geluisterd wordt naar uitingen van ongenoegen van ouders. In de meeste gevallen kunnen deze uitingen van ongenoegen met en door de direct betrokkenen worden opgelost. Voor situaties waarin dat niet mogelijk blijkt is er een klachtenreglement. KC Prinses Amalia streeft ernaar kwaliteit te bieden in haar locaties, wat overeenkomt met de doelstelling en voldoet aan de afspraken die met ouders zijn gemaakt.

Wanneer er onduidelijkheden zijn, wanneer ouders ontevreden zijn of een concrete klacht hebben, vragen wij ouders dat kenbaar te maken. Klachten maar ook vragen en wensen van ouders, vormen belangrijke signalen voor de organisatie. Bij de behandeling van klachten maken we onderscheid tussen de interne en externe klachtenregeling.

Verantwoording naleving regels

Volgens de Wet kinderopvang draagt de houder van een kindcentrum er zorg voor dat een verslag wordt opgesteld over het voorgaande jaar. Hierin worden ten minste een aantal vaste onderwerpen beschreven (artikel 1.57b). Dit openbaar jaarverslag wordt vóór 1 juni toegezonden aan de GGD Rotterdam Rijnmond.

Conform de Wet kinderopvang (artikel 1.57c) kunnen ouders en oudercommissies een klacht, naast de interne klachtenprocedure, ook laten beoordelen door de Geschillencommissie.

2. Beknopte beschrijving van de regeling voor individuele klanten en oudercommissies

2.1 Interne klachtenprocedure

KC Prinses Amalia heeft een procedure voor het melden, registreren en beheersen van klantsignalen, waaronder klachten van ouders. Deze procedure wordt aangevuld met het reglement interne klachtenprocedure. Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene(n) besproken wordt. Het aanspreekpunt is in beginsel de medewerker op de groep. De kans is groot dat men samen tot een oplossing komt en het ongenoegen snel weggenomen kan worden. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de locatie of de clustermanager. Over het algemeen leidt dit tot een bevredigende oplossing. Is dit niet het geval, dan kan men met de klacht terecht bij de directie van KC Prinses Amalia. Volgens de procedure spreken we dan van een formele klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de werkinstructie kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang in werking.

2.2 Externe klachtenprocedure

Als de behandeling van een klacht binnen KC Prinses Amalia niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kan de klacht voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie waarbij KC Prinses Amalia is aangesloten. Een klacht kan hier ook direct aanhangig worden gemaakt.

Werkwijze van de Geschillencommissie

Voordat een klacht wordt ingediend bij de Geschillencommissie, wordt ouders geadviseerd het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>). Men probeert daar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst men geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kan ervoor gekozen worden om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken. De klachtenprocedure is te vinden op de website: <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>

Aantal en aard door Geschillencommissie behandelde geschillen in 2020: individuele klachten

In 2020 zijn over KC Prinses Amalia geen individuele klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Aantal en aard door Geschillencommissie behandelde geschillen in 2020: oudercommissies

In 2020 zijn door de oudercommissies van KC Prinses Amalia Kinderopvang geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

3. Wijze waarop KC Prinses Amalia regeling onder aandacht heeft gebracht

Informatie naar ouders

De ouders worden via het ouderportaal en de website op de hoogte gesteld van de klachtenregeling. In de algemene voorwaarden is een artikel opgenomen over het omgaan met klachten. KC Prinses Amalia wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat wij deze kunnen oplossen. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van KC Prinses Amalia.

Informatie naar oudercommissies

In het reglement van de oudercommissie heeft KC Prinses Amalia een passage opgenomen over de klachtenregeling. Verder staat er op de website van KC Prinses Amalia informatie over de Geschillencommissie.

4. Klachten en verbeter suggesties

In 2020 zijn de in bijlage 1 opgenomen formele klachten ingediend. Dit zijn naast schriftelijke, ook telefonische klachten die door hun aard als formele klacht aangemerkt kunnen worden. In het merendeel van de gevallen hebben we in gesprekken met ouders de klachten besproken en is aandacht geschonken aan de visie van zowel ouders als van Amalia. In een aantal gevallen is ervoor gekozen om naar aanleiding van een klacht schriftelijk te communiceren met de klager of met alle ouders van een locatie. Veel zaken zijn besproken met onze pedagogisch medewerkers, individueel, in een teamvergadering of werkbespreking. In een aantal situaties is naar aanleiding van een klacht de werkwijze aangepast. Ook hebben sommige klachten ertoe geleid dat de aandacht voor zorgvuldige communicatie richting ouders is toegenomen. Het overzicht van het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie en de genomen acties en maatregelen per locatie is als bijlage in dit jaarverslag opgenomen. Het jaarverslag, inclusief bijlage van de klachten op die betreffende locatie, ligt op iedere locatie van Amalia ter inzage.

5. Verbetersuggesties per locatie

Een aantal oudercommissies binnen Kinderdam hebben naar aanleiding van de klachtenrapportage in 2019 opgemerkt dat zij in het overzicht van klachten de verbeter suggesties van ouder missen. Deze

kunnen door ouders worden aangegeven in de VerbeterMeter of mondeling op de locatie. In het jaarverslag van 2020 zijn deze daarom opgenomen.

Het jaarverslag ligt op iedere locatie van KC Prinses Amalia ter inzage.

Bijlage:

1. Overzicht klachten locaties
2. Klachtenvrijbrief Geschillencommissie

Bijlage 1. Overzicht klachten locaties

In 2020 zijn de volgende formele klachten ingediend.

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Verzorging
Aard van de klacht	Kind heeft reflux en heeft voeding uitgespuugd. Daarna is door uitzendkracht een boterham aangeboden. Kind heeft nog nooit vast voedsel gehad.
Acties	Locatiemanager heeft oudergesprek gevoerd
Maatregelen	Opgenomen met uitzendkracht en deze wordt niet meer ingezet
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Verzorging
Aard van de klacht	Kind heeft met beentje klem gezeten tussen de spijlen van het bedje.
Acties	Met Vaseline beentje losgekregen en ongevallen melding in Kwibuss en ouder geïnformeerd.
Maatregelen	Alle groepen hebben vaseline
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Pedagogisch handelen
Aard van de klacht	Ouder ontevreden over groepsdynamiek (KO+), de KO+ afspraken en pedagogisch handelen van medewerker.
Acties	Ouders zijn overgestapt naar andere opvang. Gesprek met medewerker gevoerd en verbeterplan opgesteld
Maatregelen	Zorgcoördinator en leidinggevende hebben exitgesprek met ouders gehad en het goed afgesloten
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Verzorging
Aard van de klacht	Kind is thuisgekomen met beschadigd oog. Tijdens de overdracht is hier niets over verteld
Acties	Leidinggevende heeft ouder direct gebeld na binnenkomst mail
Maatregelen	Gesprek plaatsgevonden met ouder en medewerker, onduidelijk of voorval daadwerkelijk op opvang is gebeurd.
Status	Afgehandeld

Locatie	BSO Nicolaasschool
Betrekking op	Verzorging
Aard van de klacht	Ouder wil niet dat kinderen alleen naar toilet gaan. Dit is even goed gegaan en nu niet meer.
Acties	Contact opgenomen met ouder
Maatregelen	Kinderen zijn overgeplaatst naar andere locatie met toiletten op dezelfde etage.
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Twee ouders willen niet dat hun kind op nieuwe gemengde KO+ groep geplaatst wordt.
Acties	Gesprekken met ouders
Maatregelen	Proefperiode afgesproken met ouder en evaluatie momenten
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Verzorging
Aard van de klacht	Ouder is ontevreden over de manier waarop er omgegaan is met zijn zieke kind. Er is onvoldoende aandacht besteedt aan haar welbevinden
Acties	Gesprek met ouder gevoerd.
Maatregelen	Extra aandacht in teamvergadering
Status	Afgehandeld

Locatie	BSO Finlandia
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Miscommunicatie rondom wel of niet aanwezig zijn van kind op BSO
Acties	Contact met ouder door leidinggevende
Maatregelen	Duidelijke afspraken gemaakt met ouder, aangeven als het kind niet opgehaald hoeft te worden uit school.
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Verzorging
Aard van de klacht	Kind heeft tussen de middag langer geslapen terwijl ouder aangegeven heeft dat dit niet meer te willen.
Acties	Contact met ouder gehad
Maatregelen	Kind slaapt niet langer, dit staat ook in de overdracht geschreven
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Niet naleven van de coronaregels door medewerkers, Mentor kind is weggegaan maar vervanger is niet doorgegeven aan ouder
Acties	Medewerkers opnieuw geattendeerd op naleven coronamaatregelen.
Maatregelen	Schriftelijke update ouders bij personeelwisselingen met nieuwe indeling mentorkinderen
Status	Afgehandeld

Locatie	BSO de Korf
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Ouder voor niets op locatie gewacht. Onduidelijkheid over waar de opvang gegeven wordt tijdens studiedag of vakantie
Acties	Ouder gebeld en excuses aangeboden

Maatregelen	Tijdens vakantie en studiedagen ouders goed op de hoogte houden van de opvanglocatie. Tijdens de coronaperiode is dit gecommuniceerd via ouderupdates.
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Niet naleven van de coronaregels door medewerkers. Desinfecteermiddel is vaak op
Acties	Medewerkers opnieuw geattendeerd op naleven coronamaatregelen. Extra aandacht voor het bijvullen van desinfecteermiddel
Maatregelen	Dagelijkse checken of de automaat moet worden bijgevuld
Status	Afgehandeld

Locatie	BSO algemeen
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Ouder ontevreden over stoppen van zwemles net voor diplomering
Acties	Uitleg aan ouder door Leidinggevende i.v.m. de hoge kosten
Maatregelen	Kinderen die binnen 3 maanden diploma zouden ontvangen mochten doorgaan met zwemlessen
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Kind wil niet naar locatie komen en zegt dat het geslagen wordt op locatie
Acties	Oudergesprek
Maatregelen	Dagelijkse Overdracht uitbreiden naar ouder vanuit de groep
Status	Afgehandeld

Locatie	Kindcentrum Prinses Amalia
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	datalek
Acties	Ouder reageert vanuit een brief die al door ons verstuurd is.
Maatregelen	Alle AVG-maatregelen zijn al getroffen.
Status	Afgehandeld

Locatie	BSO Nicolaas
Betrekking op	Dienstverlening
Aard van de klacht	Ouder heeft onveilige bejegening meegemaakt op BSO
Acties	Medewerker is in gesprek gegaan met ouder i.v.m. miscommunicatie
Maatregelen	Verbeterplan met medewerker opgesteld
Status	Afgehandeld

Bijlage 2. Klachtenvrijbrief Geschillencommissie



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting Kindercentrum Prinses Amalia
Spaanseweg 20
3028 HW Rotterdam

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

