



Wonderlief

Kinderdagverblijf

“ Uw wonder is ons lief ”

Jaarverslag klachten 2018

Kinderdagverblijf Wonderlief
Laan van Wateringse Veld 1496
2548 DA Den Haag

Contact

☎ 070 – 219 0830

✉ info@kdvwonderlief.nl

www.kdvwonderlief.nl

Algemeen

Dit is het jaarverslag klachten over 2018 van Kinderdagverblijf Wonderlief te Den Haag.

Kinderdagverblijf Wonderlief heeft vanaf 1 januari 2016 een registratieovereenkomst voor de Geschillencommissie Kinderopvang afgesloten.

Er zijn in 2018 geen externe klachten en of geschillen gemeld door klanten van Kinderopvang Wonderlief. Zie ook het certificaat uitgegeven door de Geschillencommissie.

Beschrijving van de klachtenregeling (intern en extern)

Kinderdagverblijf Wonderlief werkt er hard aan om ouders tevreden te stellen over de opvang van hun kinderen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat ouders ontevreden zijn over een bepaalde kwestie. Dit is de reden dat Kinderdagverblijf Wonderlief een klachtenprocedure heeft opgesteld.

Aanmelden klacht (intern)

Indien een ouder ontevreden is over onze dienstverlening, vragen wij de ouder om dit eerst te bespreken met de medewerker die de ontevredenheid teweeg heeft gebracht. Het advies is echter wel een afspraak te maken, zodat de medewerker tijd heeft te luisteren naar het verhaal van de ouder.

Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt of de ouder en de medewerker het niet eens kunnen worden, spreken we van een formele klacht. De ouder wendt zich met de formele klacht tot de leidinggevende en/ of directeur. Dit kan overigens ook rechtstreeks.

Een klacht moet schriftelijk binnenkomen. Ouders dienen hiervoor gebruik te maken van onze klachtenformulier. Wij zullen de klacht in behandeling nemen en deze zorgvuldig onderzoeken en bespreken met de medewerker die de klacht teweeg heeft gebracht.

Binnen 5 werkdagen zal de ouder een tegenbericht van de leidinggevende of directeur ontvangen, waarin de genomen maatregelen uiteen worden gezet. Wij streven ernaar een klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, met een uiterlijke afwikkeltermijn van 6 weken.

Tijdens de behandeling van de klacht dient de ouder op de hoogte gehouden te worden van de voortgang, dit gebeurt via de mail. Wanneer de klacht afgehandeld wordt, dient, naast het gegeven oordeel, tevens een plan van aanpak opgesteld te worden waarin de maatregelen in een tijdspanne worden weergegeven.

Aanmelden klacht (extern)

Leidt vervolgens deze actie ook niet tot een oplossing, dan kan de klant zich wenden tot de Geschillencommissie. Een ouder met een klacht kan de klacht ook direct melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Mocht het zo zijn dat een ouder een klacht heeft, heeft hij of zij het recht om per 1 januari 2016 de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zij zullen proberen om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden wordt voldaan. Dit is onder andere wanneer de ouders niet onder de gegeven omstandigheden een klacht kunnen indienen bij de kinderopvangorganisatie.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. Deze kunnen geanonimiseerd gepubliceerd worden op hun website. Voor meer informatie kunt u kijken op: www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Kinderdagverblijf Wonderlief heeft zich per januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie. Dit is een verplichte aansluiting dat in de plaats komt van de verplichting om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie. De GGD controleert de aansluiting. De registratie van de aansluiting bij, en overeenkomst met de Geschillencommissie komt in de Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) staan.

In 2018 is door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang zijn door ouders van kinderdagverblijf Wonderlief geen klachten ingediend.

Wijze waarop de regeling en klachtenjaarsverslag onder de aandacht van de ouders wordt gebracht

(Potentiele) ouders worden, met betrekking tot hoe het kinderdagverblijf omgaat met klachten, geïnformeerd o.a.:

- tijdens de intakegesprekken;
- middels de nieuwsbrief, waarbij de klachtenregeling en, indien van toepassing, het klachtenjaarsverslag periodiek wordt aangekondigd;
- via verwijzing naar onze website.

Tot slot hangt er op de mededelingenbord een flyer/formulier van het klachtenloket waar ouders zich toe kunnen richten.

Ontvangen en behandelde interne klachten

Locatie: Den Haag (babygroep Rupsen)

Datum: 21 januari 2018

Klacht: Ouder uit ontevredenheid over de ontwikkeling c.q. gedrag van de laatste weken van haar kind, (op dat moment 22 maanden). Kind houdt haar ogen dicht, fladdert met handen, loopt op tenen, is bang voor water.

Vermoeden dat er iets op de opvang heeft plaatsgevonden waardoor kind ander gedrag is gaan vertonen. Er is tevens een gezinscoach vanuit het CJG aangesloten bij de opvoeding en ondersteuning van het kind thuis.

Oplossing: Directie en leidinggevende hebben geïnventariseerd wat er in de afgelopen weken heeft plaatsgevonden door dit o.a. met de mentor van het kind te bespreken, camerabeelden te achterhalen of er bijzondere gebeurtenissen hebben plaatsgevonden (o.a. met water), met ouders en de gezinscoach in gesprek getreden en de zorgen te erkennen. De toezichthouder is via de zijlijn op de hoogte gehouden van het proces.

Uiteindelijk hebben ouders verdere professionele hulp buiten de deur gezocht.



Locatie: Den Haag (babygroep Rupsen)

Datum: 19 november 2018

Opmerking/verbeterpunt: Ouder maakt zich zorgen over een aanstaande wisseling van een aantal leidsters op de groep i.v.m. het aanstaande zwangerschapsverlof van een pedagogische medewerker en een aangekondigd vertrek van een andere pm-er eind november 2018.

Oplossing: Vertrekkende pm-er is een maand langer gebleven tot eind december. De collega die met zwangerschapsverlof ging is later als parttime teruggekomen.

Directeur heeft contact opgenomen met de ouder en de situatie besproken. Daarnaast zijn er twee capabele en leuke collega's voor in de plaats gekomen, waar betreffende ouder goed mee omgaat.

Tot slot

Indien ouders een klacht/verbeterpunt hebben, dan horen wij dit graag. Een klacht is voor ons een kans om ons beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren. Door een klantgerichte en open houding naar de klant en de klacht altijd serieus te nemen, gaan wij er vanuit dat de meeste klachten naar volle tevredenheid kunnen worden opgelost. Dit komt een goede klantrelatie en samenwerking ten goede.

Door het gebruik van de interne klachtenprocedure hoopt Kinderdagverblijf Wonderlief te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft Kinderdagverblijf Wonderlief ernaar in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

Met vriendelijke groet,
Kinderdagverblijf Wonderlief

B. Kafali