

KinderRijk Dagopvang B.V.
Openbaar Klachtenrapport 2017

juni 2018





Inhoud

Inleiding	p. 3
KinderRijk Dagopvang B.V.	p. 4
Totstandkoming en bekendmaking klachtenregeling	p. 4
Klachtenregeling KinderRijk	p. 4
Interne klachten per locatie, aard, oordeel en getroffen maatregelen	p. 5
Externe klachten/ geschillen.	p. 6
Locaties van KinderRijk Dagopvang B.V.	p. 6



Inleiding

Voor u ligt het Openbaar Jaarverslag Klachten 2017 van KinderRijk Dagopvang B.V..

KinderRijk heeft kwaliteit van haar dienstverlening hoog in het vaandel staan en streeft iedere dag naar tevreden en enthousiaste kinderen en ouders. Wij geloven in de kracht van ieder kind en stimuleren kinderen zich te ontwikkelen, hun talenten te ontdekken en te groeien. Wij stellen ouders in staat om opvoeding en werk te combineren door hun de zekerheid te bieden van een uitdagende, veilige en rijke ontwikkelomgeving voor hun kind.

Ondanks onze dagelijkse inzet om onze missie waar te maken kan het voorkomen dat een klant gevoelens van ongenoegen heeft of ontevreden is over de dienstverlening, de wijze waarop hij/ zij of het kind wordt behandeld of zaken van organisatorische aard. KinderRijk neemt alle signalen van klanten serieus. We vinden het belangrijk om bij ongenoegen of ontevredenheid van ouders en oudercommissies in goed overleg te komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Wij zoeken te allen tijde de weg van de dialoog om problemen tijdig op te lossen, genoegdoening te geven of de relatie te herstellen. Voor ouders die desondanks ontevreden blijven en een klacht willen indienen is de klachtenregeling van KinderRijk van toepassing.

KinderRijk publiceert jaarlijks een openbaar verslag van de klachten van haar klanten. Dit verslag wordt besproken in het managementteam, met de locatiemanagers, de ouderraad en de oudercommissies. KinderRijk analyseert zorgvuldig de aard en achtergrond van de klachten en stelt eventueel maatregelen op met als doel herhaling te voorkomen. De analyse van de klachten van ouders wordt mede gebruikt om (strategische) doelstellingen van de organisatie (bij) te stellen. Het jaarverslag wordt tevens toegezonden aan de GGD.

In dit jaarverslag leest u welke klachten ouders van KinderRijk Dagopvang B.V. hebben ingediend en op welke wijze we hiermee zijn omgegaan. De rapportage heeft betrekking op de locaties voor buitenschoolse opvang.

M.Springer
Directeur-bestuurder

KinderRijk Dagopvang B.V.

Dit rapport gaat over de klachten van klanten van KinderRijk Dagopvang B.V. KinderRijk Dagopvang B.V. telde in 2017 16 locaties voor buitenschoolse opvang in Amstelveen en Amsterdam, 14 kinderdagverblijven en 8 halve dagopvang locaties in Amstelveen en Amsterdam. Het gastouderbureau van KinderRijk ressorteerde organisatorisch eveneens onder deze B.V. Op pagina 6 van dit verslag treft u een overzicht van deze locaties.

Totstandkoming en bekendmaking Klachtenregeling

De klachtenregeling van KinderRijk is, ten gevolge van de ‘Wet Versterking positie ouders in de Kinderopvang’, eind 2015 herzien en van kracht geworden per 1 januari 2016. De klachtenregeling is van toepassing voor alle vennootschappen die ressorteren onder de stichting KinderRijk. De regeling is tot stand gekomen in overleg met de ouderraad van KinderRijk aan wie de oudercommissies hun adviesrecht ten aanzien van dit onderwerp hebben gemandateerd.

Na positief advies van de ouderraad is de klachtenregeling gecommuniceerd met de oudercommissies, op de website van KinderRijk geplaatst en in de locatie-eigen digitale nieuwsbrieven onder de aandacht van de ouders gebracht.

Uiteraard zijn ook alle medewerkers van KinderRijk geïnformeerd over de nieuwe klachtenregeling. Naast de klachtenregeling is er een interne procedure vastgesteld zodat alle medewerkers weten welke stappen te volgen wanneer er sprake is van ongenoegen of ontevredenheid.

Klachtenregeling KinderRijk

De klachtenregeling van KinderRijk kent een aantal duidelijke stappen. KinderRijk vindt het belangrijk dat ouders of een oudercommissie met ongenoegen of ontevredenheid, deze gevoelens zo snel mogelijk bespreekbaar maken met de direct betrokkenen. Dit omdat we er van overtuigd zijn dat een probleem dáár zou moeten worden opgelost waar het ontstaan is. De route is dan ook dat ouders of oudercommissies hun signaal of ontevredenheid eerst bespreken met de direct betrokkene(n): de pedagogisch medewerker en/ of locatiemanager. Of met de gastouder en/of het gastouderbureau van KinderRijk: “KinderRijk aan Huis”.

Leiden één of meerdere gesprekken niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een gesprek plaatsvinden met de naast hogere leidinggevende of de directie.

Is het probleem dan onverhoopt nog niet afdoende opgelost, dan kan de ouder of oudercommissie een klacht indienen bij KinderRijk. We noemen dit dan een interne klacht. Er wordt naar gestreefd zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen zes weken de klacht te hebben behandeld en de klant tevreden te stellen.

Mocht de interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat de weg vrij om via het Klachtenloket Kinderopvang de klacht te melden. Een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket bekijkt de klacht en adviseert of probeert de klacht op te lossen via bemiddeling tussen de ouder en KinderRijk.

Mocht dit niet resulteren in het gewenste resultaat dan kan de ouder een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dan noemen we dit een externe klacht. Alleen als van de ouder onder de gegeven omstandigheden niet kan worden verlangd dat hij eerst een interne procedure doorloopt, of als de klacht niet binnen zes weken is afgehandeld, kan de ouder zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden.

De volledige klachtenregeling staat op www.kinderrijk.nl

Interne klachten per locatie, aard, oordeel en getroffen maatregelen

Er waren in 2017 **9** interne klachten van ouders bij KinderRijk Dagopvang B.V. Er waren geen klachten van een oudercommissie. In onderstaand overzicht een opsomming van de interne klachten, het onderwerp waar de klacht betrekking op had (aard van de klacht), het oordeel (voor zo ver van toepassing) en de getroffen maatregelen.

Vestiging	Aard	Oordeel	Maatregel
KDV Asserring	Ouders willen contract van 52 weken omzetten naar een contract voor 51 weken met terugwerkende kracht.	Besluit gehandhaafd	Tegemoetkoming door tegoedbon, uitgelegd dat er geen vergoedingen met terugwerkende kracht worden gegeven. Ouder zoekt wettelijke feiten nog verder uit.
KDV Brink	Kind lust geen warme lunch, ouder wil dat er keuze is tussen brood en warm eten.	n.v.t.	Gesprekken met ouder, kind moet wennen aan warme lunch, met medewerkers gezocht naar alternatieven. Ouder tevreden over afhandeling.
KDV Binnengasthuisstraat	Vader geeft aan dat er te weinig voeding/bouwstoffen in de warme maaltijd zitten. Vragen over ruilbeleid	n.v.t. Besluit gehandhaafd ruilbeleid	Afspraken gemaakt over communicatie, extra hapje eind van de dag en onderzoek naar voedingsstoffen. Wat betreft ruilbeleid maken we niet opnieuw uitzonderingen
KDV Binnengasthuisstraat	Kinderwagen ontvreemd uit hal	n.v.t.	Ouder krijgt vergoeding en op KDV worden maatregelen genomen om dit in de toekomst te voorkomen.
KDV Maalderij	Onduidelijke communicatie en slecht luisteren door medewerker Klantrelaties	n.v.t.	Goed gesprek gehad, ouder geeft aan wat snel een klacht te hebben ingediend. Gesprek goed afgerond.
KDV Schweitzerlaan	Kind eet niet of weinig van warm eten, terwijl er geen alternatief wordt geboden. Willen keuze voor kind. Denken serieus over ander kdv		Telefonisch contact tussen locatiemanager en vader. Ouder heeft uiteindelijk in september de opvang beëindigd. KinderRijk onderzoekt inmiddels andere aanbieders voor maaltijden.
BSO Brink	Klacht naar aanleiding van ongeval, handelen en communicatie hierover	n.v.t.	Meerdere gesprekken met ouder geweest, mondelinge en schriftelijke communicatie. Vader blijft ontevreden, is nu verzekeringskwestie, deze loopt nog. Op locatieniveau afgehandeld.
BSO Mio Mondo	Groepen zitten vol, daarom geen mogelijkheden voor extra dagen.	n.v.t.	Geïnformeerd naar mogelijkheden, moeder wil dat MT zorgt voor

			capaciteitsuitbreiding in de wijk. Mogelijkheden zijn onderzocht.
BSO Sportlaan	Fotogebruik in openbaar blad zonder akkoord.	n.v.t.	Ouder heeft eerder overeenkomst getekend inclusief gebruik beeldmateriaal. Dit is aangepast en er worden geen foto's meer gemaakt en gebruikt van de kinderen. Er wordt op de locatie een nieuwe stamkaart opgemaakt waarop moeder aangeeft niet akkoord te gaan met gebruik beeldmateriaal.

Externe klachten/ geschillen

Er zijn in 2017 geen externe klachten gemeld bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (zie bijlage 1: bevestiging Geschillencommissie: "Geen geschillen in 2017" d.d. 9 maart 2018).

Locaties van KinderRijk Dagopvang BV

Dit klachtenrapport gaat over klachten in 2017 van klanten van de volgende KinderRijk-locaties:

Buitenschoolse opvang Aalberselaan
 Buitenschoolse opvang Asserring
 Buitenschoolse opvang Benderslaan
 Buitenschoolse opvang Brink
 Buitenschoolse opvang Kindcentrum Mio Mondo en Piccolo groep
 Buitenschoolse opvang Jane Addamslaan
 Buitenschoolse opvang Kindercampus King
 Buitenschoolse opvang Kindercampus Zuidas
 Buitenschoolse opvang Laan Rozenburg MdR
 Buitenschoolse opvang Laan Rozenburg RV
 Buitenschoolse opvang Linde
 Buitenschoolse opvang Molenweg
 Buitenschoolse opvang Noorddammerweg
 Buitenschoolse opvang Orion
 Buitenschoolse opvang Schweitzerlaan
 Buitenschoolse opvang Sportlaan

Kinderdagverblijf Aalberselaan
 Kinderdagverblijf Asserring
 Kinderdagverblijf Binnengasthuisstraat
 Kinderdagverblijf Boechorststraat
 Kinderdagverblijf Brink
 Kinderdagverblijf Mio Mondo
 Kinderdagverblijf Kindercampus King
 Kinderdagverblijf Kindercampus Zuidas
 Kinderdagverblijf Maalderij
 Kinderdagverblijf Mac Gillavrylaan
 Kinderdagverblijf Mauritskade
 Kinderdagverblijf Nicolaas Tulplaan
 Kinderdagverblijf Schweitzerlaan
 Kinderdagverblijf Wimbledonpark
 Halve dagopvang Aalberselaan



Halve dagopvang Asserring
Halve dagopvang Benderslaan
Halve dagopvang Kindercampus King
Halve dagopvang Kindercampus Zuidas
Halve dagopvang Laan Rozenburg MdR
Halve dagopvang Linde
Halve dagopvang Orion
Gastouderopvang KinderRijk aan Huis