

KinderRijk Dagopvang B.V.
Openbaar Klachtenrapport 2019

juni 2020





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 2019 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.

Anja Hol
directeur-bestuurder a.i.



KinderRijk Dagopvang B.V.

Dit rapport gaat over de klachten van klanten van KinderRijk Dagopvang B.V. KinderRijk Dagopvang B.V. telde in 2019 18 locaties voor buitenschoolse opvang in Amstelveen en Amsterdam, 14 kinderdagverblijven en 9 halve dagopvang locaties in Amstelveen en Amsterdam. Het gastouderbureau van KinderRijk ressorteerde, tot beëindiging op 1 juni 2019, 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 directbetrokkene(n). Dit omdat we ervan 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 directbetrokkene(n): de pedagogisch medewerker en/of locatiemanager.

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. 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 2019 18 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	Inhoud	Oordeel	Maatregel
BSO Brink	Kind mag niet voor 8-jarige leeftijd doorstromen naar de Sportlaan	KinderRijk biedt een concept op de BSO Sportlaan speciaal voor kinderen ouder dan 8 jaar. Een aanbod met meer uitdaging en verantwoordelijkheid wat past bij deze leeftijdsgroep.	KinderRijk houdt in verband met dit concept de doorstroom op 8 jarige leeftijd aan.
BSO Brink	Ouder wil om logistieke redenen geen doorstroom van Brink naar de Sportlaan voor kinderen.	Kinderen stromen op 8-jarige leeftijd automatisch door naar de Sportlaan. Ouder heeft een sterke voorkeur voor BSO Orion, deze opvang is in de school gevestigd.	De wachttijd voor BSO Orion is relatief lang, dit betekent voor ouder dat we niet per de gewenste datum de juiste dagen voor beide kinderen uit het gezin kunnen aanbieden. Plaatsing zal in overleg met ouder stapsgewijs gaan.
BSO Brink en Service centrum	Ouder vindt KinderRijk telefonisch niet goed bereikbaar en er is veel personeelstekort.	Afdeling Klantrelaties is door onvoorziene omstandigheden één dag minder goed bereikbaar geweest. Ouder begrip hiervoor gevraagd en inhoudelijk meegenomen wat we binnen KinderRijk doen om het personeelstekort aan te pakken.	KinderRijk neemt het personeelstekort zeer serieus en zien door alle ondernomen acties wel een positieve vooruitgang. We blijven hier op locatieniveau maar ook KinderRijk-breed aan werken.
KDV Brink	Ouder eist plaatsing voor de baby op een specifieke groep.	Er is plek geboden op de gewenste locatie en dagen maar op een andere groep. De groep waar ouder een plaatsing wenst is op de gevraagde plaatsingsdatum en in de nabije toekomst niet beschikbaar.	Ouder qua aanbod niet tevreden kunnen stellen, het aanbod op de andere groep is door ouder geannuleerd.
BSO Zuid As	Klacht over de omgang van kinderen door een medewerker. Ouder wil de plek zonder opzegtermijn opzeggen.	De klacht is door locatiemanager met zowel ouder als medewerker inhoudelijk besproken.	Gezien het feit dat ouder geen gebruik wil blijven maken van de opvang is er akkoord gegaan met een opzegging per direct.
KDV Zuid As	Veel wisseling in de personele bezetting en veel invalkrachten.	We hebben te maken met een personeelstekort, niet alleen op deze locatie maar KinderRijk-breed.	Ouder in een persoonlijk gesprek geïnformeerd over de stand van zaken omtrent de personele bezetting op de betreffende locatie en welke acties er KinderRijk-breed ondernomen worden om het tekort aan te pakken.
KDV Zuid As en Service centrum	Ouder wil opgebouwd puntentegoed 2019 meenemen naar 2020.	Puntentegoed is inzetbaar in het huidige kalenderjaar.	Het beleid met betrekking tot de tegoeden is met ouder besproken, tevens aangegeven waarom puntentegoed niet ingezet kan worden in een volgend jaar.

BSO Laan Rozenburg Mdr	Ouder geeft aan de communicatie van medewerker naar de ouders over het gedrag van hun kind niet gepast te vinden.	Situatie besproken met ouder en medewerker.	Afspraken gemaakt met zowel PM-er als ouder over de manier van communiceren waar ouders zich prettig bij voelen.
HDO Benderslaan	Klacht over communicatie en omgang met het kind door medewerkers.	Kind praat op de opvang beter dan in de thuissituatie, verwachting van PM-er naar kind is anders dan verwachting vanuit ouders in de thuissituatie.	We houden de lijnen met ouders hierover korter, om verdere miscommunicatie te voorkomen.
BSO Mio Mondo en Service centrum	Konnect keurt dagen af na een gecombineerde aanvraag van dagen.	Het kan verwarrend zijn dat Konnect eerst een dag voor één kind goedkeurt, deze daarna weer afkeurt in verband met de gecombineerde aanvraag.	Ouder uitgelegd hoe dit werkt en hoe ze dit in de toekomst kan voorkomen.
BSO Mio Mondo	Kindje is gevallen, hierover vanuit medewerkers minimale communicatie. Verder geeft ouder aan dat kind altijd honger heeft en geen activiteiten worden aangeboden.	Ouder is over meer zaken niet tevreden, vertrouwen in de opvang is er niet meer vanuit ouder.	Na overleg met locatiemanager besloten, op verzoek van ouder, per direct de opvang te beëindigen.
KDV Mio Mondo	Ouder wil naar aanleiding van een discussie met medewerker (volgens ouder heeft kind een besmettelijke huidziekte op de opvang opgelopen) zonder opzegtermijn de opvang beëindigen.	Er is een discussie ontstaan tussen medewerker en ouder.	Er is in overleg met regiomanager akkoord gegaan om de plaatsing per direct te beëindigen.
HDO Linde	Ouder geeft aan dat kind bang is op de opvang, en dat medewerker niet goed voor het kind zorgt. Wil per direct plek opzeggen.	In gesprek gegaan met ouder en geluisterd naar de zorgpunten.	Op verzoek van ouder gaat het kind naar HDO King, ouder geeft aan daar een beter gevoel bij te hebben.
KDV MacGillavrylaan	Bijna geen mogelijkheden voor extra dagen en tevens geen reactie hierop.	Door het personeelstekort keuren we op deze locatie zeer beperkt en handmatig extra dagen goed.	Personeelstekort wordt breed aangepakt binnen KinderRijk maar er blijven nog tekorten wat de extra aanvragen beperkt. Afsproken extra alert te zijn op terugkoppeling naar ouders bij een aanvraag.
BSO Laan Rozenburg RV	Ouder is eigen kind buiten op straat tegengekomen.	Intern de situatie goed uitgezocht, hoe dit mogelijk is geweest en dit met klant besproken.	Maatregelen genomen om zo'n situatie in de toekomst te voorkomen. Voor de komende periode wordt dagelijks meermaals met ouder contact gehouden via de ouderapp om gerust te stellen en het vertrouwen weer op te bouwen.
BSO Molenweg	Meerdere berichten van ouder dat ze zich zorgen maakt over verschillende situaties en calamiteiten op de opvang en over de ontwikkeling van het kind hierbij.	Intern besproken hoe het met het kind gaat op de opvang.	Moeder geïnformeerd hoe wij met kinderen werken en de ontwikkeling volgen. Afsproken ouder op de hoogte te brengen als de ontwikkeling van het kind hierom vraagt.

BSO Molenweg	Ouder wil opgebouwd puntentegoed 2019 meenemen naar 2020.	Puntentegoed is in het betreffende kalenderjaar inzetbaar.	Het beleid is met de klant besproken, uitgelegd waarom puntentegoed niet ingezet kan worden in volgend kalenderjaar.
--------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Externe klachten/ geschillen

Er zijn in 2019 geen externe klachten gemeld bij de Geschillencommissie Kinderopvang (zie bijlage 1: certificaat Geschillencommissie: "Geen geschillen in 2019").

Locaties van KinderRijk Dagopvang BV

Dit klachtenrapport gaat over klachten in 2019 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 IJdoorn
 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 Mauritskade
 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 Kindcentrum Mio Mondo
 Kinderdagverblijf Kindercampus King
 Kinderdagverblijf Kindercampus Zuidas
 Kinderdagverblijf MacGillavrylaan
 Kinderdagverblijf Maalderij
 Kinderdagverblijf Mauritskade
 Kinderdagverblijf Nicolaas Tulplaan
 Kinderdagverblijf Schweitzerlaan
 Kinderdagverblijf Wimbledonpark

Halve dagopvang Aalberselaan
 Halve dagopvang Benderslaan
 Halve dagopvang IJdoorn
 Halve dagopvang Kindercampus King
 Halve dagopvang Kindercampus Zuidas
 Halve dagopvang Laan Rozenburg MdR
 Halve dagopvang Linde
 Halve dagopvang Orion

Gastouderopvang KinderRijk aan Huis