

KinderRijk B.V.
Openbaar Klachtenrapport 2021

maart 2022



Inhoud

Inleiding	p. 3
KinderRijk	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. 13
Locaties van KinderRijk	p. 13

Inleiding

Voor u ligt het Openbaar Jaarverslag Klachten 2021 van KinderRijk.

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 en/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 hebben ingediend en op welke wijze we hiermee zijn omgegaan.

Anja Hol
voorzitter raad van bestuur

KinderRijk

Dit rapport gaat over de klachten van klanten van KinderRijk.

KinderRijk telde in 2021 14 kinderdagverblijven, 9 halve dagopvang locaties en 18 locaties voor buitenschoolse opvang in Amstelveen en Amsterdam. Op pagina 10 van dit verslag treft u een overzicht aan van deze locaties.

Met ingang van 1 januari 2022 is de houterwijziging van KinderRijk B.V. naar Stichting KinderRijk ingegaan.

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 juridische onderdelen 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 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/Oudercommissie en KinderRijk.

Mocht dit niet resulteren in het gewenste resultaat dan kan de ouder een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. 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.

Ouders worden voor plaatsing tijdens de intake geïnformeerd over de klachtenprocedure. De volledige klachtenregeling is na te lezen op www.kinderrijk.nl.

Interne klachten per locatie, aard, oordeel en getroffen maatregelen

Er waren in 2021 22 interne klachten van ouders bij KinderRijk. Er waren geen klachten vanuit 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 van de klacht	Inhoud	Oordeel	Maatregel
KDV Aalberselaan	Hygiëne, voeding, ziektebeleid	Kind heeft last van uitslag door tekort aan verschooning en/of onvoldoende gebruik van zalf.	De situatie is door locatiemanager met PM-ers besproken. Kind wordt met regelmaat verschoond en gebruik van zalf is ook van toepassing maar dit lijkt voor dit kind niet voldoende. De klacht vinden wij hiermee gegrond.	Extra verschoeningen en ruimer gebruik van zalf. Er wordt een melding bij het kind in het systeem gemaakt zodat dit voor alle PM-ers zichtbaar is. Moeder tevreden met de afhandeling.
KDV Aalberselaan	Veiligheid, calamiteiten	Ouder heeft het gevoel dat iedereen kan binnenlopen op KDV. Met ophalen was kind alleen en de PM-er niet in zicht. Ouder wenst terugplaatsing naar locatie waar kind voorheen geplaatst was.	Ouder zou graag zien dat er continu 1 PM-ers bij het kind is. We vinden de klacht niet gegrond, kinderen mogen bij ons buiten zelf op ontdekking in de tuin, er zijn altijd meerdere PM-ers buiten.	Locatiemanager heeft de zorg met ouder besproken en weg kunnen nemen. Afgesproken na een paar weken een voortgangsgesprek te plannen. Terugplaatsing andere locatie niet meer gewenst.
KDV Aalberselaan	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder is gebeld om kind met hoestsymptomen op te halen. Kind is chronisch verkouden en ouder is al geruime tijd bezig met onderzoeken. Ouder vindt ophalen niet terecht en verwacht een financiële vergoeding en excuus.	Kind hoestte volgens PM-ers heftiger dan anders, in dit perspectief en volgens (Corona) richtlijnen van de RIVM hebben PM-ers ouder gebeld. PM-ers waren tevens niet op de hoogte van chronische verkoudheid en onderzoeken.	Naar ouder uitgesproken dat PM-ers niet vooraf op de hoogte waren gesteld van een chronische verkoudheid, en dat wij handelen volgens de richtlijnen van het RIVM. KinderRijk gaat niet over tot compensatie.
KDV Aalberselaan	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder is het niet eens met het niet kunnen compenseren van afwezigheid en wil de opgebouwde punten in 2021 meenemen naar 2022.	Ouder heeft eerst een signaal ingediend met de vraag naar compensatie voor afwezigheid door vakantie etc. gedurende het jaar. Dit is uiteindelijk een klacht geworden over het niet kunnen verlengen van de geldigheid van opgebouwde punten. We compenseren afwezigheid op contractueel afgenomen dagen niet. Dit staat vermeld in de voorwaarden, de klacht vinden we niet gegrond.	De reden waarom wij momenteel de service voor het aanvragen van extra dagen en het hierbij inzetten van punten niet kunnen bieden met ouder besproken. Ouder blijft ontevreden over de situatie en geeft aan de klacht in te dienen via het Klachtenloket Kinderopvang.

BSO Kindercampus King	Plaatsingsbeleid	Ouder geeft aan dat er veel te weinig plekken VSO zijn ten opzichte van het aantal kinderen op school.	Er is al geruime tijd een wachtlijst voor de VSO, uitbreiding niet mogelijk door geen beschikbaar personeel. De klacht is deels gegrond omdat we een wachtlijst kennen maar personeel moet wel beschikbaar zijn.	Opnieuw de mogelijkheden onderzocht en inzet van een PM-er kunnen realiseren. Dit geeft extra capaciteit op de VSO.
KDV Mio Mondo	Informatievoorziening	Ouder geeft aan te laat te zijn geïnformeerd over een coronabesmetting op de vestiging. Verwacht een vergoeding voor het niet gebruik kunnen maken van de opvang.	In overleg met de GGD worden ouders zo spoedig mogelijk geïnformeerd. In dit geval was er sprake van extra vertraging. Het niet gebruik kunnen maken van de opvang was 2-ledig, er was vertraging in de communicatie maar ook in het moment dat ouder de testuitslag binnen had. De klacht is deels gegrond.	Uitgesproken dat er geen financiële vergoeding komt, ouder ontvangt de mogelijkheid via de ouderapp een extra dag aan te vragen.
BSO Linde	Veiligheid, calamiteiten	Bij ophalen van het kind door ouder wisten PM-ers niet waar het kind was. Moeder is tevens niet tevreden over de hygiëne en heeft opvang opgezegd.	De opvang was al opgezegd door ouder in verband met overgang naar ander onderwijs.	Vanuit KinderRijk meermaals geprobeerd contact met ouder op te nemen, geen reactie vanuit ouder. De klacht is onopgelost gebleven.
KDV Assering	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder is het niet eens met verlopen van wentegoed, heeft hier gedurende de coronasluiting geen gebruik van kunnen maken.	Wentegoed is volgens de voorwaarden verlopen, kind is tevens op een andere locatie geplaatst en heeft hiervoor nieuw wentegoed ontvangen. Door de (corona) sluitingsperiode is er een situatie ontstaan dat wentegoed niet ingezet kan worden. KinderRijk vindt de klacht niet gegrond gezien de overmacht in de situatie.	Uit coulance 1 extra punt in de ouderapp toegevoegd zodat ouder op een later moment alsnog een dag kan aanvragen.
KDV Brink	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder wil een volledige compensatie voor de sluiting van de locatie door Coronabesmettingen. Vindt dat KinderRijk	Het is niet mogelijk om aan alle ouders beide opties te bieden, KinderRijk heeft een overwogen keuze gemaakt in belang van ouders en KinderRijk. KinderRijk kan zich niet vinden in de klacht	Voor deze ouder is op basis van uitzondering het verzoek tot volledige compensatie gehonoreerd.

		beide door de overheid aangegeven opties aan ouders had moeten bieden.	maar is wel op de hoogte van de verschillende richtlijnen vanuit de overheid.	
KDV Mac	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder was niet op de hoogte van een wijziging van stamgroep, dit bericht is via een voicemail gecommuniceerd. Tevens is ouder het niet eens met het wenbeleid, in de zin dat ouder niet op de groep aanwezig mag zijn. Ouder vindt daarnaast PM-ers niet betrokken.	Deze informatie communiceren via een voicemail bericht is geen correcte manier. Terecht dat ouder dit aanklaart. KinderRijk staat volledig achter haar wenbeleid en de PM-ers. De regel met betrekking tot het wennen met ouders op de groep is door corona maatregelen tijdelijk beperkt. We kunnen hier niet van afwijken.	De locatiemanager is in gesprek gegaan met ouder, heeft moeten concluderen dat de situatie onopgelost bleef. Omdat de opvang voor het kind nog moest starten, is op verzoek van ouder de plaatsing per direct geannuleerd.
BSO IJdoorn	Contracten, voorwaarden, huisregels	KinderRijk heeft de opvang op deze locatie door het extreme personeelstekort 1 maand eerder dan gepland moeten beëindigen. Ouder weet niet hoe ze de opvang moet gaan regelen.	We begrijpen de zorg van ouder en hiermee de klacht. KinderRijk heeft verschillende initiatieven genomen om het personeelsprobleem op te lossen, er zijn echter geen mogelijkheden meer om de kwaliteit en veiligheid te kunnen waarborgen.	Helaas kunnen we geen oplossing bieden voor ouder.
BSO Orion	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder wil compensatie voor overgebleven punten die einde jaar vervallen.	KinderRijk heeft besloten tijdelijk geen extra dagen meer te honoreren. Nog geldige punten zullen volgens de voorwaarden einde kalender jaar automatisch vervallen. In de voorwaarden is opgenomen dat punten niet gecompenseerd worden. De klacht vinden wij niet gegrond daar ouders op de hoogte zijn van de voorwaarden bij ondertekenen van het contract.	Ouder ontvangt geen compensatie voor de overgebleven punten.
BSO Roelof Venema	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder vindt dat kinderen, met Corona symptomen, onterecht opgehaald moesten worden. De opvang is per direct opgezegd, ouder verwacht zonder opzegtermijn.	PM-ers hebben volgens de richtlijnen gehandeld. Kinderen met verschijnselen moeten opgehaald worden, de situatie met het aantal besmettingen in de schoolklas was kritisch. KinderRijk vindt de manier van communiceren van ouder naar de PM-ers toe ongepast en de klacht onterecht..	Ouder uitgelegd dat we proberen door te handelen naar de richtlijnen van het RIVM besmettingen proberen te voorkomen en daarmee opvang te kunnen blijven bieden. KinderRijk vindt dit geen reden voor een verkort opzegtermijn. Ouder heeft alsnog contact opgenomen en

				excuus gemaakt voor de voorgevallen situatie.
KDV King	Informatievoorziening	Klacht over eenzijdigheid en manier van communiceren over het vervallen van de punten einde jaar.	Uit de klacht blijkt dat ouder de informatie in de brief anders geïnterpreteerd heeft dan het bedoeld is.	De inhoud van de brief, met namen de plaatsingsstop en het belang hiervan voor ouders en personeel naar tevredenheid met ouder besproken. Tevens de effecten op de opvang van het puntensysteem besproken.
KDV Maalderij	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder heeft geen gebruik gemaakt van diensten van KinderRijk en verwacht hiervoor ook geen kosten.	Ouder heeft contractueel opvang afgenomen maar is door omstandigheden niet gestart. Ouder heeft KinderRijk niet ingelicht, er is geen opzegging ontvangen. Er is geen reden voor een verkort opzegtermijn of kwijtschelding van kosten.	KinderRijk heeft na veelvuldige communicatie met ouder en ondanks het juridisch in zijn recht staan, de opvang in verband met dreigementen en ter bescherming van medewerkers per direct beëindigd.
KDV Mauritskade	Organisatorische zaken	Ouder stuurt na einddatum opvang een brief met meerdere punten waarover zij het afgelopen jaar ontevreden zijn geweest.	KinderRijk is van mening dat wij veel voor ouder en kind hebben betekend, onder andere in het bieden van extra zorg gedurende de opvang periode. Ouder heeft de plaatsing na 4-jarige leeftijd vrijwillig verlengd.	De directie heeft ouder een brief gestuurd waarin inhoudelijk de visie van KinderRijk op de aangegeven punten beschreven is.
KDV ZuidAs	Veiligheid, calamiteiten	Kind vertoont bijgedrag op de groep. Ouder komt er met de locatiemanager niet uit over hoe dit aan te pakken.	KinderRijk kan de veiligheid van de andere kinderen niet meer garanderen, er komt geen verbetering in de situatie. Ouder wil geen begeleiding voor het kind op de groep. We begrijpen ouder maar kunnen de zorg die het kind nodig heeft niet bieden.	Beëindiging van het contract vanuit KinderRijk.
BSO ZuidAs	Pedagogisch beleid	Kind kan nog niet doorstromen naar oudste groep in verband met leeftijd maar is wel een vroege leerling op school. Ouder wil graag aanpassing van de regels die dit niet mogelijk maken.	We hebben te maken met de wettelijke regelgeving, onze pedagogische werkwijze en de richtlijnen m.b.t. Corona die moeten worden nageleefd. We begrijpen de wens tot doorstromen maar de klacht hierover niet.	Er is bij ouder verwarring geweest over de Corona bubbels en vaste stamgroepen. Kind kan nog niet definitief over naar de volgende groep maar naar tevredenheid met ouder besproken dat deze na het eetmoment wel op de oudste groep kan spelen.

BSO ZuidAs	Veiligheid, calamiteiten	Kind is niet opgehaald door de PM-ers van de BSO op de eerste opvangdag.	De klacht van ouder is gegrond. Pm-ers halen kinderen in school op maar dit kind is met de leerkracht mee naar buiten gegaan. We zullen dit ook met de leerkracht bespreken.	De locatiemanager heeft het voorval met ouder besproken en hoe dit in de toekomst te kunnen voorkomen. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over het ophalen. Deze zijn tevens afgestemd met de leerkracht.
BSO Noordammerweg	Hygiëne, voeding, ziektebeleid	Ouder heeft kind paar keer met natte kleding en sokken opgehaald, kind is hierdoor ziek geworden. Ouder vindt de PM-ers nalatig en niet capabel.	Ouders zijn bang dat kindje ziek wordt als hij te lang met natte kleding buiten is. Klacht komt voort uit bezorgdheid van ouders.	In overleg met ouders afgesproken dat er altijd reservekleding in mandje is en dat PM-ers alert zullen zijn en kind zo nodig droge kleding zullen geven.
KDV Piet Hein	Personeel overige	Ouder dient een klacht in over een medewerker, met name over de communicatie.	De communicatie met ouder verloopt over het algemeen niet makkelijk en prettig, ouder is niet tevreden. Dit wordt geuit in door KinderRijk inziens ongepast gedrag vanuit ouder naar medewerkers.	KinderRijk is in gesprek met ouder akkoord gegaan met een opzegging per direct.
KDV Piet Hein	Contracten, voorwaarden, huisregels	Ouder is het niet eens met het vervallen van een opgebouwd punt.	KinderRijk heeft besloten tijdelijk geen extra dagen meer te honoreren. Nog geldige punten zullen volgens de voorwaarden einde kalender jaar automatisch vervallen. Bij ondertekenen van het contract zijn de voorwaarden bekend voor ouder, een klacht hierover indienen vindt KinderRijk niet terecht.	Schriftelijk aan ouder gecommuniceerd dat wij geen uitzondering maken op ons besluit geen extra dagen toe te kennen en dat punten volgens de voorwaarden vervallen einde kalenderjaar.

Externe klachten/ geschillen

Er zijn in 2021 geen externe klachten gemeld bij de Geschillencommissie Kinderopvang (zie bijlage 1: 'Geschilvrij verklaring 2021' van de Geschillencommissie).

Locaties van KinderRijk

Dit klachtenrapport gaat over klachten in 2021 van klanten van de onderstaande KinderRijk-locaties.

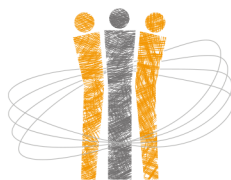
Kinderdagverblijf Aalberselaan
Kinderdagverblijf Assering
Kinderdagverblijf Boechorststraat
Kinderdagverblijf Brink
Kinderdagverblijf Kindcentrum Mio Mondo
Kinderdagverblijf Kindercampus King
Kinderdagverblijf Kindercampus Zuidas
Kinderdagverblijf MacGillavrylaan
Kinderdagverblijf Maalderij
Kinderdagverblijf Mauritskade
Kinderdagverblijf Nicolaas Tulplaan
Kinderdagverblijf Piet Hein
Kinderdagverblijf Schweitzerlaan
Kinderdagverblijf Wimbledonpark

Halve dagopvang Aalberselaan
Halve dagopvang Assering
Halve dagopvang IJdoorn
Halve dagopvang Kindercampus King
Halve dagopvang Kindercampus Zuidas
Halve dagopvang Laan Rozenburg MdR
Halve dagopvang Linde
Halve dagopvang Orion
Halve dagopvang Piet Hein

Buitenschoolse opvang Aalberselaan
Buitenschoolse opvang Assering
Buitenschoolse opvang Brink
Buitenschoolse opvang Kindcentrum Mio Mondo
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 Noorddammerweg
Buitenschoolse opvang Orion
Buitenschoolse opvang Piet Hein
Buitenschoolse opvang Schweitzerlaan
Buitenschoolse opvang Sportlaan
Buitenschoolse opvang Thula

Bijlage 1

Geschilvrij verklaring 2021 van De Geschillencommissie d.d. 30 maart 2021



de geschillencommissie

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

Stichting KinderRijk
Maalderij 38
1185 ZC Amstelveen

Den Haag, 30 maart 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2021 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

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

