

Jaarverslag klachten 2021

Kinderopvang Smile biedt opvang aan kinderen van 0-13 jaar.

Als Kinderopvang Smile doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. Deze is te vinden voor de ouders op de website, Mychapp app en in de kast op de gang op locatie.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directeur. Zij is te bereiken per email: info@kdvsmile.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Hoe worden ouders geïnformeerd over de klachtenregeling?

- Door middel van het informatieboekje;
- Door middel van het klachtenreglement van Kinderopvang Smile dat de ouders bij de leidinggevende kunnen opvragen.
- Op de website www.kdvsmile.nl

Een klacht wordt zo snel mogelijk bevestigd via email en altijd binnen 6 weken na indienen behandeld. De klachten worden zorgvuldig onderzocht en we zullen altijd maatregelen ondernemen. In welke vorm er maatregelen wordt ondernomen is klacht afhankelijk.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Geschillencommissie:

Bel: 070 310 53 10

Hierover vindt u meer in onze klachtenregeling die te vinden is op www.kdvsmile.nl

Conform de wet Kinderopvang wordt elk kalenderjaar een jaarverslag klachten opgesteld, indien er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend. Het verslag wordt in het eerstvolgende kalender jaar voor 1 juni opgesteld. Ouders worden in een nieuwsbrief gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat te vinden is op www.kdvsmile.nl

Kinderdagverblijf:

In 2021 hebben we 1 klachtenmail ontvangen van een ouder, waarin meerdere klachten beschreven zijn.

- Het kind viel vaker op het hoofd of stootte haar hoofd. Soms wist de pedagogisch medewerker geen uitleg te geven over hoe het gebeurd was. Dit kwam omdat ze niet altijd hulde als het weer gebeurde.
- De luiers zouden niet altijd verschoond worden.
- Mama moest te lang bij de deur wachten, voordat er open gedaan werd.
- Wisseling van personeel, waarvan ze niet goed op de hoogte werd gehouden.
- Het oudste kind heeft zijn been hier gebroken. Mama vond dat dit voorkomen had kunnen worden.
- Eigenaresse had slecht gecommuniceerd tijdens de sluiting.

We hebben met moeder een telefonisch gesprek gehad. Hierin is veel uitgelegd en besproken. In dit gesprek heeft moeder aangegeven wat ze graag wilde dat we deden als haar dochter weer erg stuntelig was. Hier hebben wij ook gehoor aan gegeven.

We hebben naar aanleiding van deze klacht nieuwe maatregelen genomen.

- De luiers worden elk half uur gecontroleerd. Na de klacht zijn we er bewuster naar gaan kijken en zijn we alle kinderen nogmaals gaan controleren, voordat ze naar de deur gebracht worden.
- Sommige medewerkers pakken eerste de spullen van de kinderen, waardoor ouders iets langer aan de deur staan. We hebben nu afgesproken dat we eerst de deur open maken en dan pas de spullen gaan pakken van de kinderen.
- Als een kind iets heeft aan het hoofd maken we nu altijd een ongevallen formulier. Ook koppelen we dit meteen terug naar de ouders via app of telefonisch.
- Moeder gaf aan dat ze graag een email wilde krijgen als er een nieuw personeelslid bij komt. Van alle nieuwe personeelsleden hing al een voorstelbriefje op de deur. Maar nu versturen we dit ook via Rosa naar alle ouders toe. Ook kunnen ze deze voorstelbriefjes in Rosa terug vinden, zodat ze ten alle tijden weten wie er werkzaam zijn bij Smile.
- We hebben onze gymregels bekeken en herschreven, om eventuele toekomstige ongelukken voor te zijn.
- De communicatie tijdens de sluiting vond ik erg lastig. Vooral omdat ik ook geen informatie kreeg. Had ik meer informatie gehad, had ik deze ook gecommuniceerd.

Helaas vond moeder dit niet voldoende.

We hebben echt ons best gedaan en we leren van onze fouten. Daarom zijn we altijd blij met feedback van ouders.

Buitenschoolse opvang:

Geen klachten.

Externe klachten:

De Geschillencommissie Kinderopvang heeft in 2021 geen externe klachten van ouders ontvangen. Kinderopvang Smile heeft van de geschillencommissie kinderopvang voor 2021 een geschillenvrij certificaat ontvangen.