

## Jaarverslag klachten 2022

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](mailto: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](http://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](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://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](http://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](http://www.kdvsmile.nl)

### Kinderdagverblijf:

In 2022 hebben we 1 klachtenmail ontvangen van een ouder, waarin meerdere klachten beschreven zijn.

- De pedagogisch medewerkers hielden zich niet aan voedings en slaapritme
- Kind zat in de maxi cosi toen ze werd opgehaald
- Speentje van ander kind.
- Crème gesmeerd zonder overleg.
- Geen contact met leidinggevende te krijgen
- Mentor was niet bekend
- Wisselende medewerkers.

We hebben een gesprek gehad met ouders. Hierin hebben we aangegeven hoe dit kon ontstaan en uitleg over verschillende punten.

Een aantal zaken konden we onderbouwen. Zoals het contact met leidinggevende ging niet omdat zij ziek thuis zat. De wisselende medewerkers kon onderbouwd worden door een aantal zieke medewerkers. Maar de zieke medewerkers werden wel altijd opgevangen door een pedagogisch medewerker van een andere groep. Dus geen onbekende.

We hebben naar aanleiding van deze klacht nieuwe maatregelen genomen.

### Ondernomen actie

- We proberen ons altijd zo goed mogelijk aan alle voedings en slaapritmes te houden. Soms kan dit afwijken omdat het toch wat drukker op de groep is dan thuis. En dan kijken we altijd naar wat het kind nodig heeft.
- We zoeken altijd naar een veilige omgeving voor de kinderen als ze verdrietig zijn. Als ze ontroostbaar zijn, kunnen we wel eens uitwijken naar oplossingen waar we normaal niet voor zouden kiezen. Dit was bij deze de maxi cosi waar het kind maximaal 5 minuten in had gezeten.
- De speen kwam uit de tas van de ouders. We leggen spenen altijd direct in de bak zodat we weten welke speen van welk kind is.
- We hebben de vraag of het kind sudo creme mag toegevoegd aan onze vragenlijst voor startende kinderen zodat dit niet meer kan gebeuren. Ook staat er bij alle kinderen op de bak of ze sudo creme mogen.
- We waren helaas bijna allemaal geveld door Corona. Dus dit was een eenmalige keer dat bijna niemand te bereiken was. Normaal is altijd mijn assistent leidinggevende bereikbaar als ik er niet ben.
- We vullen de mentor nu altijd in tijdens het eerste mentor gesprek.
- De vaste pedagogisch medewerkers staan zoveel mogelijk op de groep. Soms is dit helaas niet haalbaar bij bijvoorbeeld ziekte en/ of verlof. Dan staat een andere pedagogisch medewerker op de groep. Maar op alle groepen staat een klapper met alle bijzonderheden en ritmes van alle kinderen.

Buitenschoolse opvang:

Geen klachten.

Externe klachten:

De Geschillencommissie Kinderopvang heeft in 2022 geen externe klachten van ouders ontvangen. Kinderopvang Smile heeft van de geschillencommissie kinderopvang voor 2021 een geschillenvrij certificaat ontvangen.