



k i n d e r c e n t r u m

't Rovertje

St. Jozefweg 30
5953 JN Reuver
info@rovertje.nl
www.rovertje.nl

Jaarverslag klachten kindercentrum 't Rovertje 2020

Jaarlijks brengt Kindercentrum 't Rovertje een kort verslag uit van de klachten die in het voorgaande jaar behandeld zijn. Dit jaarverslag betreft het jaar 2020.

De volgende punten worden beschreven:

- Beknopte beschrijving van de klachtenregeling van St. Kindercentrum 't Rovertje
- Wijze waarop kindercentrum 't Rovertje de klachtenregeling onder de aandacht brengt van ouders
- De samenstelling van de klachtencommissie
- Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal, aard, strekking, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van de behandelde klachten

1. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

In principe gaan we bij Kindercentrum 't Rovertje er van uit dat klachten en of ontevredenheid zoveel mogelijk met de direct betrokkenen worden opgepakt en opgelost. Dit gebeurt doorgaans ook waardoor er slechts zelden een formele klacht wordt ingediend.

Uitgangspunt is dat we "klachten als cadeau voor kwaliteit" zien. Ouders die een klacht hebben of ergens niet tevreden mee zijn helpen ons om scherp te blijven ten aanzien van het aanbod, onze werkwijze, de communicatie en het beleid.

Interne klachtenregeling

Indien klachten niet door overleg met de direct betrokkenen worden opgelost adviseren wij ouders om in geval van klachten over de pedagogische praktijk deze kenbaar te maken bij de manager/leidinggevende van de groep/locatie.

Alle overige klachten kunnen rechtstreeks ingediend worden bij de directeur van het kindercentrum.

Voor het indienen van een klacht is een klachtenformulier beschikbaar op locaties en op onze website waar ook de klachtenregeling te vinden is.

Afhankelijk van de ernst van een klacht geldt een termijn van zes weken voor afhandeling. De versnelde procedure is van toepassing bij zeer ingrijpende situaties die psychisch of fysieke gevolgen hebben voor het kind of de ouder(s). Binnen uiterlijk drie dagen worden ouders uitgenodigd om de klacht te bespreken. Ligt er een relatie met een medewerker en ouders stemmen hier mee in vindt binnen vijf dagen een bemiddelend gesprek plaats.

Externe klachtenregeling

Als ouders geen gebruik willen maken van de interne klachtenregeling kunnen zij direct de klacht aanhangig maken bij externe partijen. Dat kan ook indien de interne klachtenregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht. Advies aan ouders is om eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. www.klachtenloketkinderopvang.nl Het klachtenloket geeft advies en bemiddelt bij klachten.

Is een klacht dan nog niet opgelost dan kunnen ouders zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

Het kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld in werking. De stappen in de meldcode worden gevolgd en zijn onderdeel van de afhandeling van de klacht.

De klachtenregeling wordt elke twee jaar geëvalueerd in april. Evaluatie gebeurt in het managementteam en met de oudercommissies. De oudercommissie heeft adviesrecht.

2. Wijze waarop het kindercentrum de klachtenregeling onder de aandacht brengt van ouders.

Nieuwe ouders ontvangen bij de aanmelding de klachtenprocedure bij het informatiepakket. De klachtenregeling, het klachtenjaarverslag en het klachtenformulier staan op de website van het kindercentrum.

3. De samenstelling van de klachtencommissie

Zoals opgenomen in de interne klachtenprocedure ligt de afwikkeling van de klacht bij de manager van de groep/locatie waar deze onder valt of bij de directeur van het kindercentrum.

Bij externe klachten ingediend bij de Geschillencommissie bestaat deze uit drie leden:

1. Een voorzitter, aangezocht door de Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC)
2. Een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk
3. Een lid voorgedragen door de Branchevereniging Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang gezamenlijk.

4. Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

In 2019 zijn geen klachten bij via het klachtenloket of de Geschillencommissie ingediend door ouders of oudercommissies van het kindercentrum.

5. Aantal, aard, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van behandelde interne klachten.

Casus 1

Een ouder reageert verontwaardigd over het verzoek om bij het brengen en halen van haar kind niet alleen 1,5 meter afstand, maar ook een mondkapje te dragen. Ze dient hierover een klacht in waarbij ze aangeeft dat ze wenst dat medewerkers face shields dragen. Ook wil ze niet meewerken aan de oplossing om haar kind middels het evacuatiebedje over te dragen.

Met deze ouder uitgebreid per e-mail contact gehad over de klacht en ook telefonisch een toelichting gegeven. Als moeder geen mondkapje draagt ze toch echt 1,5 afstand moet houden en wij het kind niet over kunnen pakken zonder het evacuatie bed te gebruiken waar moeder het kind in kan plaatsen. Hier op geeft moeder aan dat ze het kind in de buggy naar binnen wil rollen. Terwijl we hierover met de medewerkers in overleg zijn zegt moeder per e-mail de opvang op.

Hiermee is ons de kans ontnomen om nog naar alternatieven te zoeken.

Moeder geeft aan naar een gastouder over te stappen waar ze zich niet aan allemaal die regeltjes hoeft te houden.

Casus 2

Een ouder dient als klacht in dat zij zich zorgen maakt om de struiken met besjes die bij locatie Meander door de spijlen van het hek groeien. Haar kind had besjes in de jaszak. Er wordt contact opgenomen met het tuinierbedrijf die aangeeft dat het om de struik Cotoneaster gaat (dwergmistel). Dit is volgens de informatie die we ontvangen een weinig giftige plant waarbij pas na inname van grote hoeveelheden (2,5 kilo) er een risico ontstaat. We laten het bedrijf de takken terugsnoeien en de manager koppelt dit terug aan de ouder. De ouder is daarmee gerust gesteld en de klacht is opgelost.

Casus 3

Een ouder claimt noodopvang waarbij zij van mening is dat zij als bouwopzichter die ook projecten bouwt ten behoeve van de zorg, in haar geval momenteel in de ggz sector ze recht heeft op noodopvang voor haar kinderen.

We onderzoeken aan de hand van de richtlijnen, de beroepenlijst of dit het geval is.

Ook zoeken we contact met de BMK om te overleggen of we de juiste handelswijze hanteren.

De ouder wordt in het ongelijk gesteld en is het er niet mee eens. We verwijzen haar naar de geschillencommissie.

Hier maakt ze geen gebruik van. Wel mailt ze nog diverse keren waarbij ze het besluit betwist, schakelt de GGD-inspecteur, de OC en een ambtenaar van de gemeente in.

Deze partijen nemen contact met ons op waarbij na toelichting zij aangeven geen partij in dit geschil te zijn.

Casus 4

Een ouder geeft aan dat zij het niet eens is met de richtlijnen die van toepassing zijn bij het brengen en halen van kinderen. Haar kind heeft regelmatig verkoudheidsklachten te weten neusverkoudheid met hoestklachten en zij heeft er ongemak van als ze haar kind dan thuis moet houden.

We volgen in dezen de richtlijnen en de beslisboom die de ouder ook heeft ontvangen. Omdat het kind inderdaad vaak terugkerende klachten heeft besluit moeder na overleg met de kinderarts buisjes te laten plaatsen.

De klacht wordt als ongegrond bevonden. Het kindercentrum dient de richtlijnen rondom Covid-19 op te volgen.