



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 2021

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 per locatie.

### 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](http://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 2021 zijn geen klachten 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

In april 2021 ontvingen we een klachtenformulier van een ouder met daarin een opeenstapeling van een aantal zaken verband houdend met de begeleiding van haar zoontje in speelleergroep Pinkeltje.

De manager van de speelleergroepen heeft de klachten uitgebreid onderzocht, er heeft afstemming met de medewerkers van de groep plaats gehad en met de beleidsmedewerker pedagogiek. Het betrof een peuter met een vve-indicatie.

Moeder is ontevreden over de communicatie over de ontwikkeling van haar zoon. De start is moeizaam geweest en zij heeft het gevoel dat hij geen 'eerlijke kans' krijgt en de medewerkers 'tot last' is.

Uit het onderzoek is gebleken dat medewerkers hun zorgen niet tijdig met de ouder hebben opgepakt. Wel deelden zij hun zorgen met de staffunctionaris pedagogiek en kwaliteit en hierop zou een gesprek gepland worden met de ouders. Door omstandigheden verband houdend met corona is dit gesprek uitgesteld.

Conclusie is dat de klacht van moeder over de gebrekkige communicatie vanuit de medewerkers gegrond is. Medewerkers hadden moeder eerder mee moeten nemen in hun bevindingen. De omstandigheden rond corona zijn geen excuus, hier had gebruik kunnen worden gemaakt van alternatieve opties om te communiceren bijvoorbeeld beeldbellen.

Actiepunt en leerpunt is het voortaan eerder in overleg treden met ouders waarbij onder welke omstandigheden dan ook de ontwikkeling van het kind besproken wordt, zeker als er zorgen zijn, zoals hier het geval was.

Ondanks een gesprek met de ouders waarbij de medewerkers aanwezig waren en vervolgstappen over de begeleiding van het kind zijn besproken heeft moeder het contract opgezegd. We hebben gezien de situatie coulance betracht aangaande de opzegtermijn. Deze is niet gehanteerd.

Een tweede klacht van de ouder betreft een situatie met buiten spelen. Moeder is verontwaardigd dat haar zoontje te lang in de kou buiten is geweest. De situatie is onderzocht en besproken met de medewerkers. Het kind wilde niet naar binnen met de groep en liet dat blijken door weg te rennen. Medewerkers hebben ervoor gekozen de spanning niet verder op te laten lopen waardoor er nog meer stress bij het kind zou ontstaan. Zij hebben voortdurend toezicht gehouden en zijn meerdere keren naar buiten gegaan om hem via een rustige benadering ervan te overtuigen naar binnen te komen. Dit heeft een behoorlijke tijd geduurd.

De klacht wordt beoordeeld als deels gegrond. Medewerkers hebben verzuimd met de ouder contact te zoeken om de situatie te bespreken. Mogelijk had het geholpen als de ouder naar de groep had kunnen komen om het kind op te halen, dan wel te kalmeren om vervolgens weer deel te nemen aan het programma. Dat medewerkers kozen voor het niet verder uitoefenen van druk op dit kind is te begrijpen. Excuses zijn aangeboden.

## Casus 2

We ontvingen in juli 2021 een klacht van een ouder die het oneens was met het besluit om BSO de Schatrovers per direct te sluiten nadat de GGD OJBS de Triolier gesloten heeft na een uitbraak van Covid-19.

De ouder is van mening dat kinderen wel in de BSO groepen hadden moeten worden opgevangen. Ze stelt dat dit niet in lijn is van de richtlijnen van het RIVM en de beslisboom.

In een uitvoerige reactie naar deze ouder hebben we toegelicht dat ons besluit gebaseerd is op;

1. Bijzondere omstandigheden te weten een uitbraak van Covid-19 waarbij de school op advies van de GGD besloten heeft tot sluiting over te gaan om verdere verspreiding van het virus te beperken. Op dat moment waren vier kinderen en vier leerkrachten positief getest. Sinds 16 juni zijn de 'cohorten' opgeheven en daardoor contacten tussen kinderen onderling verruimd. Op het moment van sluiting werd er volop getest onder broertjes, zusjes en kinderen die in contact zijn geweest met de positief geteste personen.
2. Sinds het opheffen van de cohorten komen kinderen van verschillende scholen bij elkaar in de BSO groepen. Het risico gezien deze uitbraak en de gevolgen daarvan voor de vakantieopvang die de volgende week zou starten vanwege aanvang zomervakantie is voor Stichting Kindercentrum 't Rovertje te groot. Verdere besmettingen zouden kunnen leiden tot sluiting van groepen en door nu te sluiten voor kinderen van OJBS de Triolier beperken we dat risico.
3. Er is contact opgenomen met de GGD over de situatie. De GGD adviseert in dezen en neemt geen besluiten. Het advies was om sowieso geen kinderen naar de bso te laten gaan die in een groep zaten waar een besmetting was vastgesteld. Een overweging en advies was om kinderen uit groepen waar (nog) geen besmetting was vastgesteld wel toe te laten.
4. In ons huishoudelijk reglement is opgenomen dat 'het bestuur bij wijze van uitzondering in overleg met het management kan besluiten om op een gewone werkdag het kindercentrum te sluiten. Het bestuur heeft op basis van bovenstaande afwegingen gemaakt en besloten dat in dit geval sluiting noodzakelijk was. Als houder hebben we een zorgplicht om op de kinderopvangvoorziening zodanig maatregelen te nemen dat de aanwezige personen veilig kunnen werken of verblijven. Deze sluiting op 22 en 23 juli is daarom nodig.

De klacht wordt als ongegrond verklaard. De ouder wordt gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Casus 3

Een ouder maakt gebruik van dagopvang in een babygroep op onze hoofdlocatie. Helaas heeft het kind van deze ouder regelmatig koorts gehad waardoor de ouder het kind thuis heeft moeten houden en daardoor opvang heeft gemist.

De ouder heeft vraagtekens over het temperatuur van het kind en vraagt zich af of we kinderen niet onnodig vaak tempen. De ouder vraagt om compensatie van de gemiste opvang.

Onze staffunctionaris pedagogiek doet onderzoek naar deze situatie en heeft contact opgenomen met de ouders om de richtlijnen die wij hanteren vanuit de beslisboom toe te lichten en de wijze waarop we omgaan met het meten van de temperatuur van kinderen.

De klacht dat wij niet op de juiste wijze handelen is ongegrond.

Met de ouder wordt afgesproken om bij verhoging of een temperatuur net om of nabij te 38 graden niet meteen te bellen om het kind op te laten halen.

Compensatie van de gemiste opvang is niet aan de orde gezien het kindercentrum op correcte wijze de richtlijnen heeft gevolgd.

Uit coulance, deze ouder heeft inderdaad veel opvang gemist, wordt een compensatie aangeboden van drie inhaaldagen welke binnen zes maanden dienen te worden geconsumeerd. Hiermee is de ouder tevreden.

#### Casus 4

Op de valreep voor de versoepelingen m.b.t. quarantaine bij een positieve besmetting doet er zich een besmetting voor bij speelleergroep de Boemeltrein in OJBS de Triolier. Een van onze medewerkers die in nauw contact is geweest met de kinderen is positief getest.

We volgen de maatregelen die op het moment van de besmetting aan de orde zijn op en berichten de ouders over de quarantaine van de dinsdaggroep en het advies om te laten testen op de vijfde dag.

Op maandag 20 september wijzigen de richtlijnen. Een ouder reageert hier op. Ze is het er niet mee eens dat wij de in haar ogen 'oude' maatregelen volgen.

De klacht van de ouder wordt als ongegrond verklaard. We begrijpen de teleurstelling maar zijn gehouden aan de maatregelen die op het moment van de besmetting van toepassing waren.

#### Casus 5

In maart 2021 ontvingen we een klachtenformulier van een ouder die gebruik maakt van de dagopvang peutergroep in de hoofdlocatie. Het betreft een opeenstapeling van zaken waarvan de voornaamste klacht de benadering van de pedagogisch medewerker in relatie tot het speengebruik van haar zoon is.

De situatie die zich voordeed was dat het kind moeite had met het afscheid nemen bij het brengen. Omdat hij ontroostbaar bleef is gebeld met moeder. De knuffel die hij doorgaans in de tas heeft zat niet in de tas. Moeder gaf toen aan dat de pedagogisch medewerker hem dan de speen moest geven. Dit vond de pedagogisch medewerker geen passende oplossing en hierover ontstond een conflict.

Moeder geeft aan dat zij bepaald wat er wel en niet gebeurt en dat omdat zij betaald zij ook verwacht dat haar wensen ingewilligd worden.

De manager van de groep heeft de situatie onderzocht en de medewerkers bevroegd naar hun handelen. Er zijn binnen de groep afspraken over speengebruik die toegepast worden. Bij het naar bed gebruiken sommige peuters een speen. Bij verdriet proberen we kinderen af te leiden en mag een knuffel gebruikt worden. In deze situatie is ervoor gekozen de knuffel van het zusje te geven en daardoor werd het kind weer rustig. Hier zijn ook beelden van gemaakt en deze zijn met de moeder gedeeld om moeder gerust te stellen.

De manager reageert uitgebreid middels een schrijven naar de ouders met een toelichting over hoe wij met emoties van kinderen binnen het kindercentrum omgaan. We erkennen het verdriet, leven ons in en praten over het verdriet en geven het kind de ruimte om erover te praten. Het betreffende kind is bijna vier jaar en gaat binnen korte termijn naar school. Dit is een extra motivatie om hem daarbij nog wat extra te ondersteunen.

De directeur heeft op verzoek van moeder die het hier niet mee eens is telefonisch contact gezocht die ochtend. Dit telefonische gesprek leidde helaas niet tot een oplossing waarmee moeder tevreden was.

Moeder wordt niet in het gelijk gesteld. De eis van moeder om de speen te gebruiken kan niet worden ingewilligd en de klacht wordt als ongegrond betiteld.

Moeder heeft daarnaast de klacht dat zij denkt dat haar zoontje in de groep gepest wordt. Ook dit wordt onderzocht maar niet herkend door de medewerkers. Afsproken

wordt dat we hier de komende periode alert op zullen zijn en indien zich signalen voordoen deze met moeder op te pakken.

Moeder geeft verder aan dat zij de communicatie in haar ogen te wensen overlaat en dat we ondanks de coronamaatregelen die contacten beperken kansen hebben laten liggen.

We betreuren het dat moeder dit zo ervaart. Diverse inspanningen zijn gedaan in de periode waarin we helaas hebben moeten sluiten. Er is een besloten FB groep voor Ratjetoe aangemaakt, er is persoonlijk gebeld met ouders om te vragen hoe het thuis ging, medewerkers hebben boekjes voorgelezen via Facebookfilmpjes en de mogelijkheid geboden aan ouders om op verzoek van de ouder extra gesprekjes te voeren.

De klacht van de ouder is deels gegrond. De mentor neemt contact op met moeder om af te stemmen op de behoefte aan overleg. We herkennen wel dat doordat ouders niet binnen komen in het kindercentrum ouders minder goed meekrijgen waar we mee bezig zijn in de groep en wie er werkt. We stellen stagiaires voor via een briefje op de deur bij binnenkomst en proberen zoveel mogelijk de continuïteit te waarborgen. Er is een periode geweest waar twee van de vier vaste beroepskrachten afwezig waren vanwege ziekte/zwangerschapsverlof. We nemen de suggestie van de ouder om hiervan beter op de hoogte te worden gesteld mee en doen ons best om nog beter te informeren.

Ook spreken we af dat u indien er klachten zijn u deze direct uitspreekt zodat deze opgepakt kunnen worden als deze spelen. Hiermee voorkomen we een opeenstapeling van grieven die alleen maar leidt tot grotere ontevredenheid.