



**Openbaar jaarverslag
klachtenregistratie
Kids Wonderworld 2 BV**

Periode

1 januari 2018 - 31 december 2018



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Interne klachtenregeling	3
3. Externe klachtenregeling Geschillencommissie Kinderopvang	4
4. Klachten in verslagperiode 2018	5
4.1 Dribbel	6
4.2 De Wereld	7
4.3 BSO de Batavier	7
4.4 Hoofdkantoor	7
4.5 Debicare	7
Bijlage 1 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang Dribbel	8
Bijlage 2 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang De Wereld	9
Bijlage 3 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang BSO de Batavier	10



1. Inleiding

Dit is het openbaar jaarverslag klachtenregistratie 2018 van Kids Wonderworld. Kids Wonderworld biedt een breed scala aan opvang en activiteiten voor ruim 100 kinderen tussen de tien weken en dertien jaar oud. Kids Wonderworld had in 2018 de volgende locaties: Kinderopvang Dribbel, Kinderopvang De Wereld en de BSO De Batavier.

Kids Wonderworld werkt op basis van de pedagogische visie dat elk kind uniek is, krachtig en nieuwsgierig. Een ontdekker, en een uitvinder. Kinderen hebben de behoefte om op onderzoek uit te gaan en hun ervaringen uit te breiden. Elk kind doet dit op zijn eigen wijze en in zijn eigen tempo. Kinderen zijn van nature sociaal en zoeken contact met anderen, want opgroeien doe je niet alleen, maar met de wereld om je heen. Ouders en de pedagogisch medewerkers zijn elkaars partner in de opvoeding.

Kids Wonderworld publiceert jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit openbare jaarverslag wordt toegezonden aan GGD Rotterdam. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in de periode van 01-01-2018 tot 31-12-2018 door ouders zijn ingediend.

Kids Wonderworld beschikt over interne klachtenregelingen voor ouders. Een ouder kan zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden. Daarvan is blijkens de certificaten in de bijlagen in 2018 geen gebruik van gemaakt. De klachtenregelingen zoals van toepassing in 2018 en de klachtenregistratie worden in de volgende hoofdstukken beschreven.

2. Interne klachtenregeling

Ouders kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van Kids Wonderworld en waarvoor de ouder en de direct betrokken medewerker(s) niet meteen een oplossing vinden. In de klachtenprocedure staat beschreven welke stappen worden gezet in de behandeling van het ongenoegen of probleem en op welke wijze de ouder een klacht kan indienen:

- Wanneer een ouder een klacht heeft, wordt deze als eerste door de ouder(s) met de betrokken medewerker(s) besproken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komen de ouder(s) en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de assistent leidinggevende van de locatie.
- Komen de ouder(s) en de medewerker(s) er samen met de assistent leidinggevende niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de clustermanager.
- Kan ook de betreffende clustermanager de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan verwijst deze de ouder(s) door naar directeur van Kids Wonderworld. Ouders kunnen de directeur bereiken via het hoofdkantoor. De directrice neemt de klacht dan in behandeling en probeert deze naar tevredenheid op te lossen.
- Ook kan de ouder(s) schriftelijk een klacht indienen bij de directrice op het hoofdkantoor. De uiterste termijn voor het indienen is twee maanden na het ontstaan van de klacht. Kids Wonderworld stelt naar aanleiding van de klacht een onderzoek in. Zij houdt de ouder(s) zoveel mogelijk op de hoogte van het verloop daarvan en verstrekt de ouder(s) uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel.

Deze interne procedure wordt altijd doorlopen alvorens het externe klachtenloket wordt ingeschakeld, tenzij dit onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de ouder(s) kan worden verwacht. Indien een klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de procedure volgens de interne klachtenregeling afgesloten



3. Externe klachtenregeling Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer een klacht niet op een voor de ouder bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer gegeven de omstandigheden redelijkerwijs niet van een ouder kan worden verwacht dat deze een klacht met Kids Wonderworld bespreekt, kan de ouder gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen moet een bepaalde procedure gevolgd worden. Op www.degeschillencommissie.nl staat meer informatie hierover opgenomen. Bij het klachtenloket bekijkt een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht. Deze probeert de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies en bemiddeling. Blijkens de certificaten in de bijlagen is in 2018 geen gebruik gemaakt van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

4. Klachten in verslag periode 2018

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2018 in totaal 7 klachten zijn ontvangen. Alle ontvangen klachten zijn in behandeling genomen en inmiddels afgerond. De klachten zijn grotendeels tot tevredenheid van de ouder(s) afgehandeld.

In onderstaand tabel is een verdeling van de aantal klachten weergegeven van 2017 en 2018.

	2017	2018
KDV Dribbel	8	3
KDV de Wereld	2	3
BSO de Batavier	2	1
Hoofdkantoor	0	0
Debicare	2	0
Totaal	10	7

In onderstaand tabel is een verdeling van de aard van de klachten weergegeven van 2017 en 2018.

	2017	2018
Pedagogisch handelen, kwaliteit van zorg, veiligheid en voeding		
Veiligheid	2	2
Activiteitenprogramma (tijdens de vakantie)	0	0
Voeding	2	0
Grensoverschrijdend gedrag van een pedagogisch medewerker	0	0
Verzorging	2	1
Te weinig ontwikkelingsgericht speelgoed	0	0
Totaal	6	3
Financiële administratie en afwikkeling		
Vervroegen van de incassodatum	0	0
Facturering	0	1
Fout bij overzetten naar Decicare: per abuis te weinig in rekening gebracht	0	0
Totaal	0	1
Communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid		
Gebrek aan communicatie over wisselend personeel, ziekte en verandering op de groep	3	3
Totaal	3	3
Anders		
Overlast omwonenden van gillende kinderen buiten	0	0
Sinterklaasfeest	1	0
Totaal	10	7

4.1 Dribbel

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2018 in totaal 3 klachten zijn ontvangen met betrekking tot Dribbel.

Eén ontvangen klacht had betrekking op de verzorging. De moeder vond dat de kinderen in de kou naar buiten waren gegaan. Ze had het idee dat de kinderen het buiten spelen niet leuk vonden, omdat de kinderen niet actief speelden. Daarnaast vond moeder haar kind niet dik genoeg aangekleed. Hij had die dag een hemd, overhemd en trui aan. De overhemd diende als extra warmte vanwege een trui met V hals. De pedagogisch medewerkers hadden zijn overhemd niet aan gedaan. Ze hadden alleen zijn hemd en trui aangedaan en hierdoor had hij een blote nek. Er is aan moeder uitgelegd dat het ons streven is om tenminste eenmaal per dag met de kinderen naar buiten te gaan, ook bij koud weer. Het is wel belangrijk dat de kinderen met koud weer, wel actief aan het spelen zijn en goed gekleed zijn. De duur van het buiten spelen kan worden verkort. Deze klacht is besproken met de desbetreffende pedagogisch medewerker.

Eén ontvangen klacht had betrekking op de communicatie. Het afschaffen van flexcontracten was niet eerst met de oudercommissie besproken. Volgens de ouder moet dit eerst langs de oudercommissie. Bij het nagaan van het adviesrecht van de oudercommissie is niet gebleken dat ze adviesrecht hebben als het gaat om het aanbieden of afschaffen van flexcontracten. Bij de contracten die een kinderopvangorganisatie hanteert is een houder vrij in om te bepalen welke soort opvang geboden wordt, als dit maar conform de GGD richtlijnen is. Kids Wonderworld is gestopt met het aanbieden van flexcontracten, omdat dit de bedrijfsvoering van Kids Wonderworld in gevaar bracht. Dit is persoonlijk door DebiCare met de betreffende ouders gecommuniceerd, waarbij hun een alternatief is geboden en de wettelijke opzegtermijn in acht is genomen.

Eén ontvangen klacht had betrekking op de communicatie. Moeder vond dat de breng- en ophaaltijden zonder enige overleg werden aangepast. In een korte tijd zijn er meerdere aanpassingen op Dribbel geweest. Kids Wonderworld heeft deze veranderingen doorgevoerd in het belang van het kind. Elke ouder is via de email en een brief op de deur geïnformeerd over de nieuwe breng- en ophaaltijden en het belang daarvan. Er is een gesprek met moeder geweest waarin moeder is aangehoord en te horen heeft gekregen dat de nieuwe breng- en ophaaltijden alsnog in acht worden genomen in het belang van de kinderen. De ruime breng- en ophaaltijden van ouders levert veel prikkels bij de kinderen op. Door de nieuwe ophaal- en brengtijden is er meer rust op de groep.

4.2 De Wereld

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2018 in totaal 3 klachten zijn ontvangen met betrekking tot KDV de Wereld.

Eén ontvangen klacht had betrekking op de communicatie. De ouder gaf aan dat zij tijdens een 10-minuten gesprek te horen kreeg dat de VSO voor haar dochter niet meer mogelijk is, omdat dit te duur zou worden. De ouder geeft aan dat de VSO, voor vijf dagen, voor haar dochter niet voor niets is aangevraagd. Voor zowel vader als moeder is het niet haalbaar om hun dochter naar school te brengen in verband met hun werk. De reden voor het stop zetten van de VSO voor alleen de basisschool van haar dochter is voor de ouder niet duidelijk. Om duidelijkheid te verkrijgen is ouder in gesprek gegaan met de directrice. In dit gesprek is samen gezocht naar een ander vervoersmiddel en besloten om het VSO contract alsnog voort te zetten.

Eén ontvangen klacht had betrekking op veiligheid. De ouder geeft aan dat het haar is opgevallen dat er veel wisselende gezichten op de babygroep aanwezig zijn. De vaste pedagogisch medewerkers staan niet altijd samen op de groep. Moeder vindt dat de groep chaotischer en rommeliger overkomt dan wanneer de vaste pedagogisch medewerkers samen aan het werk zijn. De ouder geeft aan dat zij graag wilt dat er concreet naar de bezetting wordt gekeken en dat er hierdoor meer structuur op de groep komt voor de baby's. Er is met moeder een gesprek geweest. Hierin is ons huishoudelijk reglement aangehaald. In ons huishoudelijk reglement KDV staat opgenomen: aan 0-jarigen worden maximaal twee vaste pedagogisch medewerkers toegewezen. Op de dagen dat het kind komt, is minimaal één van deze drie pedagogisch medewerkers werkzaam. Naast het 'vaste gezicht' kunnen andere pedagogisch medewerkers worden ingezet.

Eén ontvangen klacht had betrekking op de facturering. De ouder had het idee dat er een fout op de prijslijst terug te vinden was, nadat de nieuwe tarieven van het kinderdagverblijf aan alle ouders was bekend gemaakt. De prijs van de extra opvang van 18:00-18:30 uur was volgens moeder niet duidelijk overgekomen. Moeder geeft aan zij het volle uur tarief voor het extra halfuur niet passend vindt. Daarbij benoemt zij dat het voor ouders een probleem zal worden als de sluitingstijd wordt aangepast naar 18:00 uur. Na een gesprek met moeder is besloten om eerder genoemde aan te houden. Ouders kunnen twee weken van te voren extra opvang aanvragen.

4.3 BSO de Batavier

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2018 in totaal 1 klacht is ontvangen met betrekking tot BSO de Batavier.

De ontvangen klacht had betrekking op de veiligheid. De ouder geeft aan dat de BSO kinderen aan het buitenspelen waren toen zij via het wijkpark naar huis liep. Haar dochter merkte haar op en rende naar haar moeder toe. Volgens moeder hadden de pedagogisch medewerkers niet in de gaten dat het meisje weg liep. Dit voorval heeft de ouder laten nadenken over de veiligheid en over de mate waarin er wordt opgelet en ouder doen besluiten om een klacht in te dienen. Aan de hand van de klacht van ouder zijn er een aantal afspraken gemaakt. De medewerkers gaan, wanneer zij met de kinderen naar buiten gaan, verspreid staan. Zodat van meerdere kanten toezicht wordt gehouden op de kinderen. Daarnaast is er ook een afspraak met de kinderen gemaakt. De kinderen gaan eerst naar de pedagogisch medewerkers om aan te geven dat zij papa of mama aan zien komen en geven de medewerkers een hand om gedag te zeggen.

4.4 Hoofdkantoor

Er zijn geen schriftelijke klachten ingediend met betrekking tot het hoofdkantoor.

4.5 Debicare

Er zijn geen schriftelijke klachten ingediend met betrekking tot Debicare.

Bijlage 1 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang Dribbel

Een ouder kan zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden. Daarvan is blijkens het certificaat geen gebruik van gemaakt.



Kidswonderworld 2 B.V.
Kidswonderworld 2 B.V Dribbel.
Van Oldenbarneveltplaats 432
3012AP Rotterdam

Tegen deze organisatie zijn in 2018 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2018

KLACHTENVRIJ
de geschillencommissie
KINDEROPVANG
2018

Bijlage 2 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang De Wereld

Een ouder kan zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden. Daarvan is blijkens het certificaat geen gebruik van gemaakt.



Bijlage 3 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang BSO de Batavier

Een ouder kan zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden. Daarvan is blijkens het certificaat geen gebruik van gemaakt.

