



**Openbaar jaarverslag
klachtenregistratie
Kids Wonderworld 2 BV**

Periode

1 januari 2019 - 31 december 2019



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Interne klachtenregeling
3. Externe klachtenregeling Geschillencommissie Kinderopvang
4. Klachten in verslagperiode 2019
 - 4.1 KDV de Wereld
 - 4.2 BSO de Batavier
 - 4.3 Hoofdkantoor
 - 4.4 DebiCare

Bijlage 1 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang de Wereld

Bijlage 2 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang BSO de Batavier



1. Inleiding

Dit is het openbaar jaarverslag klachtenregistratie 2019 van Kids Wonderworld. Kids Wonderworld biedt een breed scala aan opvang en activiteiten voor ruim 40 kinderen tussen de 0 jaar en dertien jaar oud. Kids Wonderworld had in 2019 de volgende locaties: Kinderopvang de Wereld (tot december 2019, hierna verhuisd naar locatie Kids Wonderworld Dribbel) en 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 01-01-2019 tot 31-12-2019 door ouders zijn ingediend.

Bij het intakegesprek maken de ouders voor het eerst kennis met de werkwijze van de klachtenregeling van Kids Wonderworld. Ook in het huishoudelijk reglement van Kids Wonderworld, dat ouders op de eerste opvangdag van hun kind ontvangen, worden de ouders van ons kinderdagverblijf op de hoogte gebracht van de klachtenregeling. 'Eventuele klachten kunnen besproken worden met de pedagogisch medewerkers van de betreffende groep. Mocht dit onvoldoende voelen of is het een klacht op beleidsniveau dan kan de klacht neergelegd worden bij de leidinggevende. Als ouders een klacht hebben over Kids Wonderworld kan een ouder een klachtenformulier invullen die te verkrijgen is bij de pedagogisch medewerkers. Ook zitten er klachtenformulieren in de map ouders in de centrale hal van het kinderdagverblijf. Uw klacht wordt altijd serieus genomen. Er wordt een gesprek gepland om te kijken of het probleem opgelost kan worden. Mocht het probleem na de bespreking nog niet naar tevredenheid opgelost zijn, dan buigt de directeur zich over de klacht. Klachten kunnen ook worden ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang'.

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 2019 geen gebruik van gemaakt. De klachtenregelingen zoals van toepassing in 2019 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 2019 geen gebruik gemaakt van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

4. Klachten in verslag periode 2019

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2019 in totaal 4 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 2018 en 2019.

	2018	2019
KDV de Wereld	3	3
BSO de Batavier	1	1
Hoofdkantoor		
Debicare		
Totaal	4	4

In onderstaand tabel is een verdeling van de aard van de klachten weergegeven van 2018 en 2019.

	2018	2019
Pedagogisch handelen, kwaliteit van zorg en veiligheid		2
Veiligheid	2	
Activiteitenprogramma (tijdens de vakantie)		
Vervoer en voeding BSO		1
Voeding		
Grensoverschrijdend gedrag van een pedagogisch medewerker		
Verzorging		1
Te weinig ontwikkelingsgericht speelgoed		
Totaal		
Financiële administratie en afwikkeling		
Vervroegen van de incassodatum		
Facturering	1	
Fout bij overzetten naar Debicare: per abuis te weinig in rekening gebracht		
Totaal		
Communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid		
Gebrek aan communicatie over wisselend personeel, ziekte en verandering op de groep	1	
Totaal		
Anders		
Overlast omwonenden van gillende kinderen buiten		
Sinterklaasfeest		
Totaal	4	4

4.1 KDV de Wereld

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2019 in totaal 3 klachten zijn ontvangen met betrekking tot Kids Wonderworld de Wereld.

Eén ontvangen klacht had betrekking op de verzorging. Een moeder van een kindje van het kinderdagverblijf heeft aangegeven dat wanneer zij haar dochter van de opvang komt halen zij merkt dat de billen van haar dochter rood/paars zijn. Het is de moeder opgevallen dat dit voornamelijk voorkomt als een bepaalde medewerker op de groep staat. Daarnaast heeft de moeder aangegeven dat zij denkt dat haar dochter een luiermaat groter nodig heeft, de luier die zij nu vaak draagt lijkt te straks te zitten om haar benen. De leidinggevende van de locatie heeft het klachtenformulier persoonlijk overhandigd gekregen van de moeder en heeft daarbij aangegeven dat zij de medewerkers van de groep erop aan zal spreken, zodat bovengenoemde punten niet meer voorkomen. Na het aanspreken van de medewerkers heeft de leidinggevende een terugkoppeling gegeven aan de moeder.

Twee ontvangen klachten hadden betrekking op het pedagogisch handelen, de kwaliteit van zorg, veiligheid en voeding. Een moeder van een kindje van het kinderdagverblijf heeft een klachtenformulier ingevuld aan de hand van een aantal gebeurtenissen op de groep. De moeder geeft hierin aan dat zij niet tevreden is over de manier waarop de overdracht wordt gegeven en dat de medewerkers op hun telefoon zitten wanneer zij haar kindje komt ophalen. De leidinggevende van de locatie heeft de medewerkers aangesproken dat de mobiele telefoon alleen in nood gebruikt mag worden, de rest van de dag, met uitzondering van de pauzes, hoort de mobiele telefoon in de tas te zitten. Ook is het geven van de overdracht besproken, deze hoort ten alle tijden volledig te zijn en het is van belang om de ouders netjes te woord te staan.

De tweede ouder heeft een klachtenformulier ingevuld waarin zij benoemd dat haar zoon tweemaal bij het ophalen in vuile kleding was meegegeven. De leidinggevende heeft contact gehad met de ouders hierover en heeft de medewerkers van de desbetreffende groep hierop aangesproken.

4.2 BSO de Batavier

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2019 in totaal 1 klacht is ontvangen met betrekking tot BSO de Batavier.

Eén ontvangen klacht had betrekking op voeding en vervoer. Een ouder heeft aangegeven dat zij niet tevreden is met de maaltijden die haar kinderen krijgen aangeboden op de BSO, aangezien hier meerdere malen haren in terug te vinden waren.

Daarnaast benoemt de ouder dat haar kinderen hebben aangegeven dat de chauffeur, die hen van school ophaalt, dreigt met straffen als kinderen zich misdragen tijdens de ritten.

Als laatste geeft de ouder aan of er een mogelijkheid is dat de kinderen bij slecht weer met de auto naar school gebracht kunnen worden.

De pedagogisch medewerkers hebben meegekregen dat zij hun haren opbinden voordat zij het eten gaan bereiden voor de kinderen. Na contact met de haren, wassen zij hun handen voordat de handen in aanraking komen met het eten.

De chauffeur is aangesproken op zijn gedrag door de toenmalige clustermanager. In het gesprek is besproken dat als er klachten zijn over het gedrag van de kinderen dat hij dit moet melden bij de pedagogisch medewerkers en niet zelf mag optreden. De pedagogisch medewerkers zullen het dan verder oppakken.

Door te weinig voertuigen is het helaas niet altijd mogelijk om alle kinderen in de auto te vervoeren naar school.

Bovenstaande punten zijn opgepakt en besproken met de medewerkers en de chauffeur. De ouder heeft een terugkoppeling gekregen van de assistent leidinggevende van de locatie over het vervoer in de ochtend.

4.3 Hoofdkantoor

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

4.4 Debicare

Er zijn geen schriftelijke klachten ingediend met betrekking tot Debicare.

Bijlage 1 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 2 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.

