



**Openbaar jaarverslag
klachtenregistratie
Kids Wonderworld 2 BV**

Periode

1 januari 2020 - 31 december 2020



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Interne klachtenregeling
3. Externe klachtenregeling Geschillencommissie Kinderopvang
4. Klachten in verslagperiode 2020
 - 4.1 BSO de Batavier
 - 4.2 Hoofdkantoor
 - 4.3 DebiCare

Bijlage 1 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang BSO de Batavier

1. Inleiding

Dit is het openbaar jaarverslag klachtenregistratie 2020 van Kids Wonderworld. Kids Wonderworld biedt een breed scala aan opvang en activiteiten voor ruim 20 kinderen tussen de 4 jaar en dertien jaar oud. Kids Wonderworld had in 2020 de volgende locaties: Kids Wonderworld 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 01-01-2020 tot 31-12-2020 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 2020 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 2020 geen gebruik gemaakt van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

4. Klachten in verslag periode 2020

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2020 in totaal 1 klacht is 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 2019 en 2020.

	2019	2020
KDV de Wereld	3	N.V.T
BSO de Batavier	1	1
Hoofdkantoor		
Debicare		
Totaal	4	1

In onderstaand tabel is een verdeling van de aard van de klachten weergegeven van 2019 en 2020.

	2019	2020
Pedagogisch handelen, kwaliteit van zorg en veiligheid	2	
Veiligheid		
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		
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		
Totaal		
Anders		
Overlast omwonenden van gillende kinderen buiten		
Sinterklaasfeest		
Managment		1
Totaal	4	1



4.1 BSO de Batavier

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2020 in totaal 1 klacht is ontvangen met betrekking tot Kids Wonderworld BSO de Batavier.

Eén ontvangen klacht had betrekking op het management. Een BSO ouder heeft een klachtenformulier ingevuld op 9 oktober 2020 met daarop een klacht over de locatiecoördinator van Kids Wonderworld. Hierin geeft de ouder aan niet tevreden te zijn met de locatiecoördinator. Zij vindt haar niet betrokken en heeft het gevoel dat alles naar de pedagogisch medewerkers geschoven wordt als het gaat om de opvang. De ouder geeft aan dat de locatiecoördinator lastig te bereiken is en dat zij graag een gesprek wilt. Voorafgaande de schriftelijke klacht heeft de locatiecoördinator meerdere malen telefonisch contact gehad met de ouder. Naar aanleiding van het ingevulde klachtenformulier is er een gesprek met ouder gepland op het hoofdkantoor op 19 oktober 2020, om haar klachten met de directrice en de locatiecoördinator te bespreken. De ouder is niet komen opdagen voor het gesprek. Twee weken later heeft de locatiecoördinator aan de ouder gevraagd om haar beschikbaarheid door te geven om alsnog een gesprek te plannen, hier is geen gehoor aan gegeven. Eind 2020 en begin 2021 is het contact en communicatie tussen de ouder en locatiecoördinator verbeterd, de ouder heeft geen gesprek meer aangevraagd.

4.2 Hoofdkantoor

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

4.3 DebiCare

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



Bijlage 1 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.

CERTIFICAAT 2020