



## JAARVERSLAG INTERNE KLACHTEN 2019

Locaties: Vijfhuizen (KDV/BSO)  
Bennebroek (KDV/BSO)  
Overveen (KDV/BSO)

### **Klachtenregeling Robinson Kinderopvang**

Ouders kunnen van mening verschillen met het kinderdagverblijf of ergens niet tevreden over zijn. Ze kunnen zich in dat geval richten tot de verantwoordelijke pedagogisch medewerker van hun kind of de locatiemanager, om tot een oplossing te komen.

Mocht dat niet tot een aanvaardbare afhandeling van de klacht leiden, dan kunnen ouders een formele klacht indienen. Robinson verzoekt ouders om de klacht schriftelijk kenbaar te maken, zodat het probleem inzichtelijk wordt, we de voortgang in de gaten kunnen houden en eventueel ons beleid aan kunnen passen. De verantwoordelijke leidinggevende van de pedagogisch medewerker neemt zo spoedig mogelijk contact met de ouder(s) op om de klacht verder met hen te bespreken. De uitkomst van dit gesprek wordt binnen veertien dagen schriftelijk dan wel mondeling aan de ouders teruggekoppeld.

Als de hiervoor genoemde stappen hebben nog geen oplossing geboden, dan kunnen ouders zich tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden. Robinson Kinderopvang is hierbij aangesloten. De Geschillencommissie heeft als doel 'het instellen en in stand houden van – en het toezicht houden op – onafhankelijke klachtencommissies ten behoeve van de aangesloten kindercentra'.

Ouders kunnen informatie over onze klachtenregeling vinden op onze website. Ouders van nieuwe kinderen krijgen bij het intakegesprek een kopie van onze klachtenregeling uitgereikt. Het klachtenreglement van de Geschillencommissie ligt ter inzage op de vestigingen en kan door ouders desgewenst opgevraagd worden. Ook op onze website ([www.robinson.nl](http://www.robinson.nl)) wordt informatie verstrekt over het klachtenreglement.

## Klachten 2019

### Locatie: Bennebroek

- I. Klacht: te late communicatie ten aanzien van sluiting locatie in verband met extreme warmte.

#### Situatieschets:

Eind juli 2019 is besloten om de vestiging in Bennebroek te sluiten om 13.00 uur. Twee ouders gaven aan dit klantvriendelijk en onprofessioneel. Ouders gaven aan dat er te laat werd gecommuniceerd over de sluiting. Ouders waren van mening dat er passende maatregelen hadden getroffen kunnen worden in een eerder stadium in de vorm van bijvoorbeeld mobiele airco units.

#### Genomen maatregelen/aangeboden oplossing:

Er is een gesprek geweest met de directie en een ouder. Daarnaast is er besloten om voor de toekomst niet (eerder) te sluiten in het geval van extreme hitte. Slechts op advies van GGD zal er overgegaan worden tot sluiting. Een oplossing zal gezocht worden in de vorm van het aanschaffen/installeren van mobiele airco units.

### Locatie Vijfhuizen

- I. Klacht naar aanleiding van daklekkage op locatie

#### Situatieschets:

Door een fout in de dakconstructie op de locatie ontstonden er een aantal keer na elkaar lekkages. Hierdoor ontstond schimmelvorming waardoor er een onaangename lucht in het gebouw circuleerde. Sommige ouders claimden gezondheidsklachten hierdoor te krijgen/hebben.

#### Genomen maatregelen/aangeboden oplossing:

De lekkage is verholpen. Inpandig zijn alle plafondplaten vervangen en bouwdrogers zijn geplaatst, in bepaalde ruimtes is het tapijt verwijderd en vervangen. Na grondig onderzoeken blijkt dat het een deel van het dak vernieuwd moet worden. Deze zal vernieuwd worden waarbij ook rekening wordt gehouden het verbeteren van de isolatie. De planning is uitvoering zomer 2020.

- II. Klacht naar aanleiding van warmte in het pand

#### Situatieschets:

Inpandig kan het erg warm worden. Ouders met kinderen die worden opgevangen op de bovenverdieping ervaren dit als onprettig. Zij klagen over een benauwd klimaat en slechte ventilatie.

#### Genomen maatregelen/aangeboden oplossing:

De thermostaatknoppen van de verwarming zijn vervangen waardoor deze weer goed te reguleren valt. Inmiddels zijn screens geplaatst tegen de ramen op de eerste etage aan de achterzijde van het pand.

### III. Klacht naar aanleiding van de sluiting in verband met de warmte.

#### Situatieschets:

Eind juli 2019 is besloten om de vestigingen in Vijfhuizen te sluiten om 13.00 uur.

Een aantal ouders gaven aan dat er te laat werd gecommuniceerd over de sluiting en voelden zich hierdoor overrompeld. Ouders waren van mening dat er passende maatregelen hadden getroffen kunnen worden in een eerder stadium in de vorm van bijvoorbeeld mobiele airco units.

#### Genomen maatregelen/aangeboden oplossing:

Voor de toekomst is besloten om niet (eerder) te sluiten in het geval van extreme hitte. Slechts op advies van GGD zal er overgegaan worden tot sluiting. Een oplossing zal gezocht worden in de vorm van het aanschaffen/installeren van screens en het verbeteren van de dakisolatie.

### IV. Klachten toegangscode pand (vingerscan):

#### Situatieschets:

Veel ouders geven aan dat zij het gebruik van de toegangscode niet gebruiksvriendelijk vinden.

Door allerlei software problematiek werkt het systeem vaak niet en kunnen veel ouders geen gebruik maken van de code omdat ze nog niet geregistreerd zijn en hierdoor niet naar binnen kunnen.

#### Genomen maatregelen/aangeboden oplossing:

Inmiddels is er een registratiekastje zonder software problematiek zodat nieuwe ouders geregistreerd kunnen worden. Er wordt gezocht naar een oplossing om oude klanten sneller uit het systeem te kunnen verwijderen.