



## JAARVERSLAG INTERNE KLACHTEN 2020

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 2020**

Locatie: Bennebroek

Situatieschets:

Onprofessionele en klantvriendelijke communicatie naar ouder vanuit locatiemanager t.a.v. Coronabeleid.

Een ouder werd gevraagd kind op te halen omdat zij mogelijk Covid-besmet was. Ouder meende dat er niet professioneel is gehandeld omdat de Corona protocollen op locatie niet actueel en niet geïmplementeerd waren op locatie. De verkeerde informatieverstrekking vond bovendien plaats via de whatsapp en ouder had excuses vlak na het incident op zijn plaats gevonden.

Genomen maatregelen:

De locatiemanager heeft excuses aangeboden. Daarnaast is er een update gekomen van het Corona beleid op deze locatie en heeft de implementatie de grootste prioriteit gekregen. Een hygiënische dispenser is op locatie geplaatst.

Locatie: Overveen

Geen klachten