



Klachtenjaarverslag 2021 Robinson Kinderopvang BV.

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang en buitenschoolse opvang. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen van de Wet Kinderopvang.

Conform de Wet kinderopvang* kunnen ouders en oudercommissies, naast de interne klachtenprocedure, een klacht onpartijdig laten beoordelen door de 'Geschillencommissie Kinderopvang. Kinderopvang Robinson verzorgt professionele, aandachtsvolle kinderopvang voor kinderen van 0 - 12 jaar.

Robinson Kinderopvang B.V. bestaat uit de locaties Overveen en Vijfhuizen. Voorafgaand aan de plaatsing van een kind vindt er een intake gesprek plaats. De wensen van de ouders zijn hierbij van groot belang. De wensen en afspraken worden meegenomen en worden gedocumenteerd. Het streven is de ouder(s) zo breed mogelijk te informeren. Toch kan het voorkomen dat ouders ergens ontevreden over zijn. Kinderopvang Robinson beschouwt iedere klacht als een behoefte en afstemming om onze dienstverlening te verbeteren.

De interne klachtenregeling.

Robinson Kinderopvang heeft het streven de ontstane situatie zoveel mogelijk in overleg en intern op te lossen. Robinson Kinderopvang zal bij een uiting van klacht daarom eerst bemiddelen.

We doen er bij Robinson Kinderopvang alles aan om kinderen en ouders een zo prettige mogelijke tijd te bieden.

Wanneer ouders niet tevreden zijn horen wij dit graag.

De schriftelijke klacht kan een opmerking zijn over de wijze waarop een kind behandeld is door een pedagogisch medewerker van Kinderopvang Robinson of door een miscommunicatie of een ongenoegen over de afspraken tussen de houder en de ouder.

- Indien er kritiek of een opmerking is van de ouder, geven wij er de voorkeur aan dit eerst met de groepsleiding te bespreken. Zo kan er samen gezocht worden naar een gewenste oplossing en eventuele misverstanden uit de lucht te halen.
 - Mocht de klacht na dit gesprek niet naar tevredenheid te zijn behandeld, gaat de klacht over naar de organisatie. Deze klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de locatiemanager. De locatiemanager kan de klacht nader onderzoeken en in gesprek tot een positieve afhandeling komen.
 - Is de klager niet tevreden over deze afhandeling, dan dient hij zich schriftelijk tot de directie te wenden.
 - Klachten die niet vanuit onze organisatie naar tevredenheid zijn behandeld, gaan naar de Geschillencommissie.
- De klachten worden geregistreerd en bewaard en het overzicht is altijd opvraagbaar voor de ouder.

Klacht : Oudercommissie 't Zijtje

Aanleiding klacht

Een schriftelijke klacht vanuit de oudercommissie met betrekking tot het vertrek van 4 pedagogisch medewerkers op de peutergroep van de vestiging 'Het Zijtje'.

Strekking

Gegrond

Actie vanuit organisatie

In november 2021 is een actieplan naar de GGD gestuurd.

De toegenomen werkdruk en de mogelijkheid dat er geen extra aandacht zou zijn voor kinderen die dat nodig hadden, zijn de punten die hierbij naar voren zijn gekomen.

Er zijn zorgen geuit over de onderlinge werksfeer bij de pedagogisch medewerkers.

De klacht is in behandeling genomen en geregistreerd.

Kinderopvang Robinson is vervolgens aan de slag gegaan om tot een oplossing te komen.

De continuïteit en stabiliteit van de groepen is gewaarborgd door het aantrekken van nieuw personeel. Binnen een korte periode is het team aangevuld met nieuwe pedagogisch medewerkers en flex-medewerkers binnen de organisatie.

Het vaste gezichten criterium is hierbij behouden.

Van een brede baby- dreumesgroep, zijn we overgestapt op een aparte baby- en

dreumesgroep. Bij de klacht is iedereen gehoord en er is tevens terugkoppeling geweest.

De nieuwe groepen op het Zijtje ervaren ouders en pedagogisch medewerkers als positief.

Hiermee hebben we bereikt dat er meer rust is op de groepen en er meer individuele aandacht gegeven kan worden aan de kinderen.

Werksfeer op de groepen: Robinson Kinderopvang kenmerkt zich door een open cultuur met korte lijnen. Op de groepen wordt maandelijks werkoverleg gehouden waarin er voldoende ruimte is om alles te bespreken.

Hierin komen ook de onderlinge verhoudingen aan bod.

Pedagogisch medewerkers vinden bij de locatiemanager een luisterend oor.

Kinderopvang Robinson ziet iedere klacht als een mogelijkheid om de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

De terugkoppeling naar aanleiding van de klacht naar ouders toe heeft plaatsgevonden.

Er is een plan van aanpak opgesteld.

Conclusie

Naar aanleiding van dit plan van aanpak zal rond maart 2022 samen met de OC geëvalueerd worden of het actieplan tot een verbeterde samenwerking heeft geleid voor de betrokken partijen.