



Klachtenjaarsverslag 2021 Robinson Kinderopvang KOV Amsterdam B.V.

Robinson Kinderopvang Amsterdam verzorgt professionele, aandachtsvolle kinderopvang voor kinderen van 0-12 jaar.

Onze kinderopvang is gevestigd in de gemeente Amsterdam en Amstelveen.

Voorafgaand aan de plaatsing van een kind vindt er een intake gesprek plaats. De wensen van de ouders spelen hierbij een belangrijke rol. De wensen en afspraken worden meegenomen en komen in het kinddossier te staan. Het streven is de ouder(s) zo breed mogelijk te informeren. Toch kan het voorkomen dat ouders ergens ontevreden over zijn.

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang en buitenschoolse opvang.

Conform de Wet Kinderopvang* kunnen ouders en oudercommissies, naast de interne klachtenprocedure, een klacht onpartijdig laten beoordelen door de Geschillencommissie Kinderopvang.

De interne klachtenregeling

Robinson Kinderopvang heeft het streven de ontstane situatie zoveel mogelijk in overleg en intern op te lossen.

Robinson zal bij een uiting van een klacht daarom eerst bemiddelen.

Robinson Kinderopvang beschouwt iedere klacht als een behoefte en afstemming om onze dienstverlening te verbeteren.

We doen er bij Robinson Kinderopvang alles aan om kinderen en ouders een zo prettig mogelijke tijd te bieden. Wanneer ouders niet tevreden zijn horen we dit graag.

Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met deze gemelde verbeterpunten of klachten.

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 tussen de houder en ouder.

- Indien er kritiek of een opmerking is van de ouder, geven we 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. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de locatiemanager.
- De locatiemanager kan de klacht nader onderzoeken en in gesprek tot 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.

Klacht : ouders locatie 'Droombos' te Amsterdam.

Aanleiding

Ouders dienen per mail een schriftelijke klacht in. Kind is per 1 januari 2021 aangemeld op locatie Droombos te Amsterdam. De ouders geven aan dat de communicatie bij de intake niet goed verlopen is. De informatie die via telefonische intake gegeven werd, was te mager.

De intake besloeg slechts 10 minuten, was informeel en gaf te weinig praktische informatie.

Overige informatie werd via de pedagogisch medewerkster bij overdracht doorgegeven.

Daarbij is er een misverstand ontstaan bij het al dan niet toedienen van een zetpil bij koorts.

Strekking

Gegronnd

Actie vanuit de organisatie

De manager is met deze ouders in gesprek gegaan. Zij heeft haar excuses aangeboden, daar de klacht gegrond was. De klachtbehandeling is daarmee intern afgehandeld.

Er is verder geen sprake van vervolgacties of vervolggesprekken.