



Klachtenjaarverslag 2021

Robinson Kinderopvang BV Haarlemmermeer

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 1: Ouders locatie 'De Optimist' te Vijfhuizen.

Aanleiding

De opmerking/ klacht is via mail binnengekomen bij de locatiemanager. Er zijn op deze locatie nog geen zonnedoeken aanwezig in de tuin. Het protocol klimaatbeheersing geeft aan dat kinderen bij temperaturen boven de 27 graden in de schaduw moeten kunnen spelen.

Strekking

Gegronnd

Actie vanuit de organisatie

Er zijn parasols geplaatst. Deze maatregel ligt in lijn met ons beleid.

Door het plaatsen van de parasols is de klacht behandeld en opgelost. Deze is teruggekoppeld naar de ouders. Het streven is dat er zonnedoeken in de tuin gemonteerd worden. Ook hiervan zijn ouders op de hoogte gebracht.

Terugkoppeling

Zonneschermen worden geplaatst. Dit punt is terug te lezen in de notulen van de OC vergadering.