



Wonderlief

Kinderdagverblijf

“ Uw wonder is ons lief ”

Jaarverslag klachten 2018

Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn
Maasstraat 4
7333 JG Apeldoorn

Contact

☎ 055 – 303 4138

✉ info@kdvwonderliefapeldoorn.nl

www.kdvwonderliefapeldoorn.nl

Algemeen

Dit is het jaarverslag klachten over 2018 van Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn.

Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn heeft vanaf november 2018 een registratieovereenkomst voor de Geschillencommissie Kinderopvang afgesloten.

Er zijn in 2018 geen externe klachten en of geschillen gemeld door klanten van Kinderopvang Wonderlief Apeldoorn. Zie ook het certificaat uitgegeven door de Geschillencommissie.

Beschrijving van de klachtenregeling (intern en extern)

Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn werkt er hard aan om ouders tevreden te stellen over de opvang van hun kinderen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat ouders ontevreden zijn over een bepaalde kwestie. Dit is de reden dat Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn een klachtenprocedure heeft opgesteld.

Aanmelden klacht (intern)

Indien een ouder ontevreden is over onze dienstverlening, vragen wij de ouder om dit eerst te bespreken met de medewerker die de ontevredenheid teweeg heeft gebracht. Het advies is echter wel een afspraak te maken, zodat de medewerker tijd heeft te luisteren naar het verhaal van de ouder.

Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt of de ouder en de medewerker het niet eens kunnen worden, spreken we van een formele klacht. De ouder wendt zich met de formele klacht tot de leidinggevende en/ of directeur. Dit kan overigens ook rechtstreeks.

Een klacht moet schriftelijk binnenkomen. Ouders dienen hiervoor gebruik te maken van onze klachtenformulier. Wij zullen de klacht in behandeling nemen en deze zorgvuldig onderzoeken en bespreken met de medewerker die de klacht teweeg heeft gebracht.

Binnen 5 werkdagen zal de ouder een tegenbericht van de leidinggevende of directeur ontvangen, waarin de genomen maatregelen uiteen worden gezet. Wij streven ernaar een klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, met een uiterlijke afwikkeltermijn van 6 weken.

Tijdens de behandeling van de klacht dient de ouder op de hoogte gehouden te worden van de voortgang, dit gebeurt via de mail. Wanneer de klacht afgehandeld wordt, dient, naast het gegeven oordeel, tevens een plan van aanpak opgesteld te worden waarin de maatregelen in een tijdspanne worden weergegeven.

Aanmelden klacht (extern)

Leidt vervolgens deze actie ook niet tot een oplossing, dan kan de klant zich wenden tot de Geschillencommissie. Een ouder met een klacht kan de klacht ook direct melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Mocht het zo zijn dat een ouder een klacht heeft, heeft hij of zij het recht om per 1 januari 2016 de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zij zullen proberen om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden wordt voldaan. Dit is onder andere wanneer de ouders niet onder de gegeven omstandigheden een klacht kunnen indienen bij de kinderopvangorganisatie.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. Deze kunnen geanonimiseerd gepubliceerd worden op hun website. Voor meer informatie kunt u kijken op: www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn heeft zich per november 2018 aangesloten bij de Geschillencommissie. Dit is een verplichte aansluiting dat in de plaats komt van de verplichting om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie. De GGD controleert de aansluiting. De registratie van de aansluiting bij, en overeenkomst met de Geschillencommissie komt in de Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) staan.

In 2018 is door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang zijn door ouders van Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn geen klachten ingediend.

Wijze waarop de regeling en klachtenjaarsverslag onder de aandacht van de ouders wordt gebracht

(Potentiele) ouders worden, met betrekking tot hoe het kinderdagverblijf omgaat met klachten, geïnformeerd o.a.:

- tijdens de intakegesprekken;
- middels de nieuwsbrief, waarbij de klachtenregeling en, indien van toepassing, het klachtenjaarsverslag periodiek wordt aangekondigd;
- via verwijzing naar onze website.

Tot slot hangt er op de mededelingenbord een flyer/formulier van het klachtenloket waar ouders zich toe kunnen richten.

Ontvangen en behandelde interne klachten

Locatie: Apeldoorn (stamgroep de Wondertjes)

Datum: 20 maart 2018

Opmerking/verbeterpunt:

Moeder beklagt zich om het feit dat kind al 2 opvangdagen achter elkaar is doorgelekt en vieze kleren meekrijgt bij het ophalen. Leidster wordt hierop aangesproken en gevraagd of er wel (op tijd) wordt verschoont, waarop leidster aangeeft dat kind 's ochtends door oma met een nachtluijer wordt gebracht.

Oplossing:

Moeder verontschuldigt zich bij leidster en bespreekt dit verder met oma.

Vanuit directie wordt er een nieuwsbrief verzonden om er op toe te zien dat kinderen niet met nachtluiers komen. Dit kost veel tijd waardoor het verloop van het dagprogramma in het geding komt.

Locatie: Apeldoorn (stamgroep de Wondertjes)

Datum: 16 september 2018

Opmerking/verbeterpunt:

Kind heeft beginnende verhoging van 38 graden. Ouder wordt alvast op de hoogte gebracht, dat kind bij 38,5 graden opgehaald dient te worden.

Ouder zit op werk en verzoekt om een zetpil te geven, waarop leidster antwoord hier geen toestemmingsformulier voor te hebben. Ouder valt geïrriteerd en geprikkeld uit naar de leidster en geeft wederom aan dat er zonder ingevuld en getekend toestemmingsformulier geen medicatie mag worden toegediend.

Oplossing:

Ouder haalt uiteindelijk het kind op en excuseert zich voor haar reactie door de telefoon. "Het is nogal hectisch op het werk". Ouder had kind in de nacht ook al een zetpil gegeven, maar bij het brengmoment niks aangegeven. Leidster benadrukt nogmaals de ernst van verhogingen bij kleine kinderen en de eventuele gevolgen (zoals infectie e.d.)

Tot slot

Indien ouders een klacht/verbeterpunt hebben, dan horen wij dit graag. Een klacht is voor ons een kans om ons beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren. Door een klantgerichte en open houding naar de klant en de klacht altijd serieus te nemen, gaan wij er vanuit dat de meeste klachten naar volle tevredenheid kunnen worden opgelost. Dit komt een goede klantrelatie en samenwerking ten goede.

Door het gebruik van de interne klachtenprocedure hoopt Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn ernaar in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

Met vriendelijke groet,
Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn

B. Kafali