

Rapportage klachtenregeling cliënten KomKids 2021/2022 (maart'21 t/m februari'22).

Domein Ouderrecht: Klachten en geschillen per 1 januari 2016

(art 1.57b lid 2 onder e en f, 4, 5, 6 en 9 Wet kinderopvang)

Voorwoord

Binnen KomKids verzorgen wij voor ongeveer 3203 ouders de kinderopvang. In het kader van de Wet kinderopvang hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. Vanuit de HKZ certificering leggen we alles vast, analyseren wij dit jaarlijks op locatie niveau en op organisatie niveau met een vastgestelde frequentie en evalueren wij jaarlijks ook het instrument. Dit gebeurt binnen KomKids niet per kalenderjaar, maar loopt volgens de jaarplanning meetinstrumenten t.b.v. ons KMS (kwaliteitsmanagementsysteem). De periode loopt dan altijd van maart voorgaande jaar t/m februari huidige jaar. Het beleid van KomKids is erop gericht de opvang van kinderen optimaal te laten plaatsvinden. We streven naar een hoge pedagogisch inhoudelijke kwaliteit. Het kan gebeuren dat er situaties zijn waarop ouders hun onvrede uiten/kritisch op zijn. Wij willen hierover graag met ouders in gesprek. Maar soms kan het voorkomen dat we niet altijd tegemoet kunnen komen aan de wens van de ouder, rekening houdend met de visie die wij voor ogen hebben. Als we terugkijken dan zijn we trots op het kleine aantal klachten (totaal 24 KomKids-breed) die we hebben ontvangen in 2021/2022 en mogen we zeggen dat we het goed doen.

Beknopte beschrijving van de klachtenregeling inclusief de wijze waarop de ouders en oudercommissies zijn geïnformeerd over de klachtenregeling

KomKids heeft zich voor de afhandeling van de klachten cliënten aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De procedure klachten door ouders/verzorgers is opgenomen in het digitale kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek is ter inzage op alle locaties en wordt 1 keer per jaar door de locatiemanagers bij de oudercommissie onder de aandacht gebracht.

De ouders/verzorgers worden geïnformeerd over het klachtenreglement via het kwaliteitsbeleid, hierin wordt verwezen naar de website van KomKids waarop het klachtenreglement terug te lezen is.

De bestaande oudercommissies en de centrale oudercommissie worden jaarlijks mondeling door de locatiemanagers (bij de oudercommissies) en de directeur (bij de centrale oudercommissie) van deze regeling op de hoogte gebracht. Nieuwe oudercommissies die hierna opgestart zijn, worden tijdens de introductiebijeenkomst geïnformeerd over deze regeling door de locatiemanager van de betrokken locatie.

Jaarlijks maken de locaties een jaaranalyse van de registraties. Deze rapportages worden toegezonden aan de expert kwaliteitswaarborging, die deze verwerkt tot een KomKids klachten jaarverslag, dat uiterlijk 1 juni aan de GGD wordt toegezonden door de expert kwaliteitswaarborging.

Eventuele conclusies en/of verbeterpunten worden vastgesteld in de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem in samenwerking met het MT. De definitieve versie wordt door de

directeur besproken met de centrale oudercommissie en door de locatiemanagers besproken met de oudercommissies.

De locatiemanager dient jaarlijks voor 1 mei de jaaranalyse in de Risicomonitor aan te hangen, zodat deze voor de GGD inzichtelijk is.

De rapportage klachtenregeling cliënten (KomKids klachten jaarverslag) wordt uiterlijk 1 juni van het navolgende jaar aangeboden aan de GGD.

Aantal en aard van de behandelde klachten per locatie

KomKids bewaakt afwijkingen / klachten / (bijna-) ongevallen / bedrijfsongevallen van ouders en personeel met betrekking tot de uitgevoerde dienstverleningen aan de hand van registratieformulieren. Deze formulieren worden gedurende het jaar door de medewerkers geregistreerd. Per locatie is door de locatiemanager een jaaranalyse gemaakt van de afwijkingen / klachten / (bijna) ongevallen / bedrijfsongevallen.

De jaaranalyse wordt door de locatiemanager besproken met de oudercommissie van de locatie en eventuele verbeterpunten voor de locatie voor het komende jaar worden opgesteld en opgenomen in het jaaractieplan van de locatie.

Door de expert kwaliteitswaarborging wordt van al deze jaaranalyses een rapportage voor de gehele organisatie opgesteld. Deze rapportage wordt besproken tijdens de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem, waarbij evt. verbeterpunten voor het komende jaar worden opgesteld. Deze rapportage en eventuele verbeterpunten worden besproken tijdens de daarna eerstvolgende vergadering met de COC van KomKids. Tijdens de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt het instrument eveneens geëvalueerd.

Binnen KomKids werken wij met de gradaties beperkt/gemiddeld/erg. Gekeken naar de klachten, zijn binnen KomKids in 2021/2022 de volgende aantallen geregistreerd met gradatie "Erg":

Wensboom:	geen klachten "Erg"
ViolierKids:	geen klachten "Erg"
Mirakel/Regenboog:	geen klachten "Erg"
KlinkerKids:	geen klachten "Erg"
Viola:	1 klacht "Erg"
Bellefleur:	geen klachten "Erg"
Harga:	geen klachten "Erg"
VaartKids:	geen klachten "Erg"
Toekomst/Wieken/Ziezo:	geen klachten "Erg"
Dok/DokWRK/MaastuinKids/Willibordus:	geen klachten "Erg"
Plantage:	geen klachten "Erg"
Kekt:	geen klachten "Erg"
IKC de PeperKlip	geen klachten "Erg"
Kaleidoscoop Campus:	geen klachten "Erg"
De Kleine Machinist:	geen klachten "Erg"
De Grote Machinist	geen klachten "Erg"

ElisaKids	geen klachten "Erg"
Kidslocaties*:	geen klachten "Erg"
IKC 't Palet:	geen klachten "Erg"
PSZ Avonturijn	geen klachten "Erg"
Informatiewinkel:	geen klachten "Erg"

*AlliantieKids/AquaKids/AquaFun/Beestenboel/Blink/Volkstuin/GreenKids/HoeksteenKids/PaletKids/StartKids/VVKS-Kids

Strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen bij klacht met gradatie "Erg"

Omschrijving klacht Viola:

d.d. 4 november 2021

De pedagogisch professionals merken bij een kind een blauwe plek op. De pedagogisch professionals weten niet hoe het kind aan deze blauwe plek komt en wanneer dit gebeurd is en of dit op de kinderopvang is gebeurd? Zij hebben niets gezien. Pedagogisch professionals hebben contact opgenomen met ouders om dit te bespreken. Tijdens het ophaalmoment hebben de pedagogisch professionals en ouder ook nog de dag doorgenomen. Bovenstaande hebben de pedagogisch professionals ook gecommuniceerd naar hun locatiemanager. De locatiemanager heeft er voor gekozen verder geen contact hierover op te nemen met de ouders aangezien de pedagogisch professionals een goed gesprek met ouders hebben gehad en het was afgerond.

Week van 15 december

Op locatie was er corona, de ouders was gevraagd het kind op te halen. Ouders waren het hier niet mee eens en hebben een klacht ingediend bij de vervangend locatiemanager, dit in verband met de vakantie van de locatiemanager. Tevens hebben zij ook een email gestuurd naar de informatiewinkel. Deze mail/klacht is opgepakt door de directie. Na de vakantie van de locatiemanager is door de directie contact opgenomen met de locatiemanager om de beide klachten door te nemen en het verzoek om met ouders in gesprek te gaan.

d.d. 11 januari 2022

Een gesprek heeft plaatsgevonden met ouders en de locatiemanager. Beide klachten zijn besproken. Ouders hebben aangegeven dat zij het gewaardeerd zouden hebben als de locatiemanager d.d. 4 november 2021 zelf contact met hen had opgenomen.

De beide klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Aantal en aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie

In 2021 zijn er geen klachten vanuit ouders of oudercommissies van KomKids ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Dolinda Buurma-Immerzeel
directeur-bestuurder
23 mei 2022