

# **Jaarverslag klachten**

## **De Kinderkoepel bedrijven**

### **Kinderdagopvang Buitenschoolse opvang Gastouderopvang Peuterspeelzalen**

**2019**

Vastgesteld op: 28 mei 2020  
Door: E. Knecht,  
Bestuurder

Paraaf:

## 1. De Kinderkoepel

In 2019 beheerde de Kinderkoepel in Hellevoetsluis vier geïntegreerde kindercentra (inclusief twee dependances), drie satellietlocaties voor peuterspeelzaalwerk en een gastouderbureau. In de gemeenten Nissewaard en Brielle verzorgde Kinderkoepel in 2019 de peuteropvang, op in totaal 6 locaties.

- ✓ Kindercentrum Wielewater, Schoolslag 4, Hellevoetsluis
- ✓ Wielewater BSO dependance, Sportlaan 4, Hellevoetsluis
- ✓ Peuterspeelzaal Peuternest, Bremstraat 1, Hellevoetsluis
- ✓ Peuterspeelzaal Peuterhoek, Schoolslag 2, Hellevoetsluis
- ✓ Kindercentrum Woelwater, Tiendweide 2, Hellevoetsluis
- ✓ Peuterspeelzaal De Kleine Raaf, Rodekruislaan 3, Hellevoetsluis
- ✓ Woelwater BSO dependance, Rodekruislaan 3, Hellevoetsluis
- ✓ Kindercentrum Waterwiebels, Brasem 34, Hellevoetsluis
- ✓ Kindercentrum Waterwoezels, Branding 53-55, Hellevoetsluis
- ✓ Thuisopvang, Christiaan Huygensweg 38F, 3225 LD Hellevoetsluis
- ✓ Peuterspeelzaal Heenvliet, Bloemendaele 2, 3218 TC
- ✓ Peuterspeelzaal Zuidland, Zoetemanring 55F, 3214 GA
- ✓ Peuterspeelzaal Brielle, Gooiteplein 5F, 3232 DA
- ✓ Peuterspeelzaal Brielle dependance, Gooiteplein 4, 3232 DA
- ✓ Peuterspeelzaal Vierpolders, H.W. Croeslaan 31, 3237 AN
- ✓ Peuterspeelzaal Zwartewaal, Schoolstraat 3, 3238 AP

## **2. Klachtenregeling en rapportage**

### **2.1 Geschillencommissie**

Voor externe behandeling van klachten is de Kinderkoepel aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij deze commissie is een apart Klachtenloket voor kinderopvang en peuterspeelzalen.

Hier kunnen ook oudercommissies hun eventuele klacht indienen.

Het klachtenloket is te bereiken via een eigen website, [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

Deze is voor iedereen toegankelijk, de Kinderkoepel verwijst haar klanten hier bovendien duidelijk naar op de eigen website.

### **2.2 Intern klachtenprotocol**

De Kinderkoepel heeft een interne klachtenprocedure waarmee klanten eventuele klachten en bezwaren kenbaar kunnen maken bij de organisatie. Om deze klachten in te dienen zijn speciale formulieren beschikbaar op elke locatie.

De Kinderkoepel maakt de regeling bekend via vermelding in het pedagogisch beleid en de beschikbaarheid van formulieren op locaties en via informatie op de eigen website. Op de website is het vastgestelde protocol te vinden waarmee de klachtenregeling wordt beschreven. In dit protocol is eenvoudig vast te stellen via een stroomschema wat men kan doen om een klacht kenbaar te maken.

### **2.3 De toepassing van de regeling - extern**

Er is in 2019 geen klacht ingediend via de geschillencommissie.

### **2.4 De toepassing van de regeling - intern**

Via de interne klachtenprocedure van de Kinderkoepel zijn in 2018 vier klachten ingediend.

Er was sprake van een krabincident onder kinderen bij Waterwiebels. Daarover is met ouders gecommuniceerd over oorzaak en omstandigheden. Er zijn succesvol maatregelen genomen om het te voorkomen. Bij Waterwoezels is een klacht behandeld over het niet ophalen van een kind voor de BSO. Naast excuses voor de fout zijn er in de behandeling van de ophaallijsten veranderingen gedaan om dit te voorkomen.

Woelwater heeft een gymzaal direct naast het eigen gebouw. Het brengen van een kind is daar niet correct uitgevoerd door miscommunicatie. Dat is opgelost door de werkwijze te veranderen en het beleid voor die behandeling extra onder de aandacht te brengen.

Warmte speelde een rol op locatie Waterwiebels tijdens de hete periode van de zomer. Zowel de klacht van een klant als eigen observaties hierover hebben gezorgd voor de aanschaf van verwijdbare koelapparaten waarmee de ruimtetemperatuur dragelijker werd voor de kinderen.

### **2.5 Overige behandelingen**

In de contacten van de Kinderkoepel met haar klanten komen soms onderwerpen aan de orde die niet als klacht worden aangemerkt maar te kenmerken zijn als bezwaren of verbeterpunten. In 2018 betrof dit zaken die te maken hebben met enkele wijzigingen in de vaste personeelsbezetting. Door wijzigingen in groepen en/of locaties en verandering van contracten van medewerkers is dit onvermijdelijk. Alle punten zijn toegelicht aan de betreffende klanten. Dergelijke zaken worden altijd serieus behandeld en besproken met de klant en de eventueel betrokken medewerkers.