

GGD Zaanstreek-Waterland  
Afdeling Inspectie Kinderopvang  
Vurehout 2  
1507 EC Zaandam

Wormer, 01-07-2020

Betreft: klachtenjaarverslag 2019 Kinderopvang Baloe B.V.

Geachte inspecteur,

Hierbij zenden wij u het jaarverslag interne/externe klachtbehandeling van Kinderopvang Baloe over het jaar 2019.

Kinderopvang Baloe heeft een registratieovereenkomst bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen afgesloten. Er zijn voor al onze locaties in 2019 geen klachten en of geschillen gemeld door klanten en/of de oudercommissie van Kinderopvang Baloe B.V. bij deze commissie.

Er zijn in totaal 4 interne (klachten) verbeterpunten ontvangen.

#### **Externe klachtenprocedure**

Vanaf 1 januari 2016 zijn wij geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De klachtenprocedure die wij extern hanteren, wordt op de volgende wijze onder de aandacht van de ouders/klanten gebracht:

- Op de website staat de klachtenprocedure beschreven.
- Tijdens het plaatsingsgesprek brengen wij de oudercommissie onder de aandacht van de nieuwe ouder(s) en de aansluiting hiervan bij de Klachtenkamer Oudercommissie.
- Pedagogisch medewerkers attenderen ouders op de mogelijkheid van het indienen van een klacht. Medewerkers behandelen kritische opmerkingen van klanten ook als verbeterpunt en vullen indien nodig een Kwaliteitsformulier in. Deze Kwaliteitsformulieren worden behandeld volgens de procedure van het kwaliteitssysteem HKZ.

#### **Interne klachtbehandeling Kinderopvang Baloe**

Baloe heeft een interne klachtenprocedure, kent verbeterformulieren (= Kwaliteitsformulier) en houdt regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek. (Elke nieuwe gestarte klant en ouders van kinderen die doorstromen, vragen wij een evaluatieformulier in te vullen, waar wij onze verbeterpunten uit kunnen halen).

#### **Interne klachtenprocedure**

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.

Ouders kunnen de klacht bij de desbetreffende medewerker indienen. Wanneer deze niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de ouder contact opnemen met de manager of de directie. (De ouder kan er ook voor kiezen om direct naar de directie of manager te gaan). 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.

Medewerkers zullen de klacht noteren op een Kwaliteitsformulier en deze zal behandeld worden volgens onze interne klacht-/ verbeterprocedure (HKZ). Deze procedure is op de locatie op te vragen. Ouders kunnen tevens gebruik maken van ons interne Kwaliteitsformulier. Dit formulier vindt men op de website onder het kopje klachtenprocedure. Door het gebruik van de interne klachtenprocedure hoopt Kinderopvang Baloe B.V. te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft Kinderopvang Baloe B.V. ernaar in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

### **Interne klachten**

Er worden op de groepen verschillende klachten/misverstanden bij de groepsleiding gemeld, die direct opgelost kunnen worden. De pedagogisch medewerkers ontvangen evaluatieformulieren over de ervaring van ouders met de plaatsing van een nieuw kind, waarin regelmatig verbeterpunten gegeven worden. Deze verbeterpunten bespreken zij met de seniors/ manager. Ook deze punten kunnen meestal direct naar tevredenheid worden ingevoerd/opgelost. Dit door aanpassing van de dienstverlening of opheldering van miscommunicatie of misverstanden.

In 2019 zijn van alle afdelingen samen in totaal 4 klachten/verbeterpunten gemeld en opgelost.

### **Externe klachten**

Er zijn in 2019 geen klachten ontvangen door de Geschillencommissie Kinderopvang, geen klachten ontvangen bij de Klachtenkamer Oudercommissie (zie certificaat). Op Alle vestigingen hangen wij jaarlijks het Certificaat klachtenvrij voor de betreffende locatie op.

### **Ontvangen en behandelde interne klachten**

#### **KDV**

##### Locatie KDV Wijdewormer 2-4 jaar groep

Datum: oktober 2019

Klacht: Ouders klagen dat de tussendeur naar de buitendeur zo moeilijk open te maken is. Er is een ronde knop opgezet voor de veiligheid zodat kinderen deze niet kunnen openen.

Oplossing: Onderhoudsmedewerker heeft er een andere knop op gezet, die ouders beter grip geven en kinderen niet kunnen openen.

Ouders zijn hier tevreden over.

##### Locatie KDV hoofdgebouw babygroep

Datum: september 2019

Klacht: ouder heeft een klacht over de afhandeling en communicatie over de aanvraag voor een mutatie (wisseling van opvangdag)

Oplossing: Er is wel communicatie geweest, maar er was nog een ruimte om de mutatie uit te voeren. Planningsmedewerker zal dit in het vervolg duidelijker communiceren. Er bleek miscommunicatie.

Oplossing: Ouder op de wachtlijst gezet voor de aanvraag 'ruilen van dag', met de afspraak dat zodra er plaats is, de ouder te informeren.

##### Locatie KDV Weremere babygroep

Datum: november 2019

Klacht: Ouder was boos dat haar kindje 3 uur had geslapen. Zij wil dat haar kindje na 2 uur wordt wakker gemaakt (Zij was bang dat haar kindje daardoor minder aandacht krijgt)

Oplossing: Er is een afspraak voor een gesprek met de moeder gemaakt, om te kijken wat er achter deze boodschap zat, en om het vertrouwen van deze ouder te winnen.

In het gesprek zijn duidelijke afspraken gemaakt dat de medewerkers haar kindje niet langer dan twee uurtjes laten slapen en dat er meer communicatie zal zijn en informatie gegeven zal worden over de activiteiten en aandacht voor haar kindje.

### **Peuteropvang**

Geen

### **BSO**

Locatie BSO Wormerwieken

Datum: september 2019

Klacht: Ouder kwam kind ophalen, maar de geplande dansles/activiteit was een uur verzet, dus kind was nog niet klaar en ouder moest uur wachten. Dit was te laat gecommuniceerd, klacht ging dan ook over de communicatie van de groep.

Oplossing: excuses en aandacht op een betere communicatie.

### **Tussenschoolse opvang**

Geen.

Met vriendelijke groet,  
Kinderopvang Baloe B.V.  
Irma Bentvelzen, directeur