

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

Wormer, 21 Juni 2022

Betreft: klachtenjaarsverslag 2021 Kinderopvang Baloe B.V.

Geachte inspecteur,

Hierbij zenden wij u het jaarverslag interne/externe klachtbehandeling van Kinderopvang Baloe over het jaar 2021.

Kinderopvang Baloe heeft een registratieovereenkomst bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen afgesloten. Er zijn voor al onze locaties in 2021 geen klachten en of geschillen gemeld door klanten en/of de oudercommissie van Kinderopvang Baloe B.V. bij deze commissie.

Er zijn in totaal 3 interne (klachten) en 6 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.

Interne klachtbehandeling Kinderopvang Baloe

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

Vanaf oktober 2021 zijn we aangesloten bij de Verbetermeter en zullen de evaluatiemomenten verlopen via de Verbetercyclus.

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.

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 Kwaliteit en Veiligheid:

Tevredenheidsmeting en/of Klachtbehandeling.

Door het gebruik van de interne klachtenprocedure hoopt Kinderopvang Baloe B.V. te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht.

Tevens heeft Kinderopvang Baloe BV vanaf oktober 2021 een aansluiting bij de Verbetermeter. De verbeterMeter is een instrument waarmee wij de kwaliteit van onze kinderopvang meten. Ouders die een opmerking en/of verbeterpunt hebben kunnen vragen om een terugkoppeling. De directie en of cluster manager pakt dit direct op en onder neemt actie en zorgt voor de aanpak/verbetering en terugkoppeling hiervan.

Ook heeft elke groep inzicht in de klantbeleving, verbeterpunten en beoordeling voor hun afdeling/groep. Zo worden de waardering en de acties breed gedragen en gecommuniceerd.

Interne klachten

Er worden op de groepen verschillende klachten/misverstanden bij de groepsleiding gemeld, die direct opgelost kunnen worden.

De beoordelingen vanuit de verbetermeter zijn een vast agendapunt op de teambesprekingen

De 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 2021 zijn van alle afdelingen samen in totaal 6 klachten/verbeterpunten gemeld en opgelost.

Externe klachten

Er zijn in 2021 geen klachten ontvangen door de Geschillencommissie Kinderopvang, geen klachten ontvangen bij de Klachtenkamer Oudercommissie (zie certificaat). Het Certificaat klachtenvrij communiceren wij via de website.

Ontvangen en behandelde interne klachten:

1.Locatie KDV Wijdewormer 0-2 jaar groep

Datum: 05-10-2021

Klacht: Meer communicatie en inzicht over de pedagogiek en de activiteiten die er aangeboden worden.

Oplossing: Ouders gewezen op ons pedagogisch beleid op de website, op de fotos en activiteiten plus achter liggende pedagogische doelstellingen van de activiteiten op facebook en op de foto's en communicatie via het ouderportaal.

2.Algemeen:

Datum: 20-03-2021

Klacht: Ouders missen stukje communicatie m.b.t personeel wie werkt wanneer waar (covid).

Oplossing: We attenderen de medewerkers dit zoveel mogelijk per groep op het ouderportaal aan te geven, wie werken er die dag.

3.Locatie: Baby`s Dorpsstraat 187

Datum: september 2021

Klacht: bij het zwangerschapsverlof van de vaste medewerkers (Mentor) is de ouder niet geïnformeerd over de vervangende Mentor van haar kind.

Oplossing: De vervangende medewerker heeft de ouder aangesproken en haar excuses aangeboden en de overdracht is extra opgenomen in het beleid.

4.Algemeen:

Datum: november 2021

Klacht: meerdere ouders geven aan dat ze zich zorgen maken over de wisseling van personeel (personele krapte en medewerkers die Baloe verlaten).

BSO medewerkers die weggekaapt worden door het onderwijs, medewerkers die via linkedin benaderd worden en een prachtig aanbod krijgen.

Oplossing: We besteden veel aandacht aan ons personeelsbeleid en arbeidsvoorwaarden. Zijn heel actief met het werven van nieuwe medewerkers. Maar er is hierdoor meer verloop dan wat we in jaren niet hebben gezien.

Gelukkig hebben we bijna geen groepen hoeven te sluiten. En kunnen we ondanks wel veel wisseling de opvang nog continueren.

Ook door aan de communicatie naar de ouders nog meer aandacht te schenken hopen we zoveel mogelijk onrust te voorkomen. (ouders steeds meenemen in de ontwikkelingen).

5.BSO Wijdewormer

Datum: 07-10-2021

Klacht: De oudste kinderen van de BSO vervelen zich, er is te weinig uitdaging voor jongens.

Oplossing: we hebben gekeken naar de sport en spelmaterialen en samen met de kinderen wensen in kaart gebracht. Er is een nieuwe medewerker aangenomen die achtergrond heeft als sport en spel heeft. Zij zal meer gaan werken met deze leeftijd en gebruik gaan maken van de ruimte (binnen (gymzaal) en buiten om meer uitdaging te bieden.

6.KDV Weremere

Datum:07-12-2021

Klacht: Te weinig inzicht in het voedingsbeleid en onze pedagogische uitgangspunten

Oplossing:Ouders verwezen naar website, pedagogisch beleid/werkplan/voedingsbeleid. En aangeboden dat ouders een afspraak kunnen maken met de Mentor van hun kind.

We vertrouwen erop u zo voldoende te hebben geïnformeerd,

Vriendelijke groet,

Kinderopvang Baloe B.V.
Mick de Leeuw Directeur