

Klachtenjaarverslag 2022

gro-up kinderopvang B.V., in 2022 statutair bekend als TRIODUS Kinderopvang B.V.
Spoorhaven 10-18, Berkel en Rodenrijs

Datum: 12 mei 2023

Inleiding

De Rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen van de Wet Kinderopvang.

Conform de Wet Kinderopvang (artikel 1.57c) kunnen ouders en oudercommissies, naast de interne klachtenprocedure, een klacht onpartijdig voor advies, bemiddeling of behandeling voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Wanneer de oplossing uitblijft, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt beschreven (art. 1.57b). Het klachtenjaarverslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt en is een onderdeel van het Toetsingskader van de GGD.

Interne klachtenprocedure

gro-up kinderopvang wil haar werk zo goed mogelijk uitvoeren. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden. Wij zijn van mening dat alle punten van kritiek de moeite waard zijn om te bespreken, want daarmee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

De interne regeling ziet er in het kort als volgt uit:

- Indien ouders/verzorgers een klacht, kritiek of een opmerking hebben, raden wij hen altijd aan dit eerst met de groepsleiding te bespreken. De kans is groot dat men samen tot een oplossing komt en de klacht op een snelle manier afgehandeld kan worden. Wellicht kan een misverstand uit de weg geholpen worden of een voor de ouder/verzorger aanvaardbare oplossing voorgesteld worden.
- Is er geen oplossing of verloopt dit gesprek niet naar tevredenheid? Dan kan de ouder/verzorger contact opnemen met de locatiemanager. In gezamenlijkheid zal dan geprobeerd worden tot een passende oplossing te komen. Mocht dit echter niet tot tevredenheid van de ouder/verzorger leiden, dan kan men terecht bij de directie van onze organisatie.
- Is de ontevredenheid meer van algemene aard of heeft de ouder/verzorger tips/verbeterpunten dan kan deze ook terecht bij de oudercommissie van de locatie of bij de centrale oudercommissie.
- Als bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing van de klacht leidt, kunnen ouders/verzorgers het Klachtenloket Kinderopvang inschakelen of de Geschillencommissie Kinderopvang.

Hoe worden ouders geïnformeerd?

Op de website van gro-up kinderopvang is een beschrijving van de klachtenregeling gepubliceerd. Hierin staan ook de (contact)gegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld. Ook wordt na plaatsing, tijdens het kennismakingsgesprek met de ouders/verzorgers, de klachtenregeling besproken. De klachtenprocedure staat tevens opgenomen in de locatiegids welke digitaal beschikbaar is op onze website.

Het overzicht met het aantal en aard van de behandelde klachten per locatie (indien van toepassing) en de strekking van de oordelen en getroffen maatregelen zijn locatie specifiek en derhalve voor ouders opvraagbaar bij de eigen locatie.

Externe klachtenprocedure

Als de ouders/verzorgers niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht via de interne klachtenprocedure dan kunnen zij de hulp inroepen van het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het Klachtenloket Kinderopvang staat los van de Geschillencommissie Kinderopvang en behandelt alle informatie vertrouwelijk. Bij het Klachtenloket Kinderopvang bekijkt een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht. Deze probeert de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation.

Wanneer de klacht tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang¹. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

In 2022 is er één geschil ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang tegen Kinderdagverblijf Ziezo. Aanleiding van deze klacht is toediening van een koemelkproduct aan een kindje tegen de gemaakte afspraken in. De Geschillencommissie heeft de klacht gegrond verklaart en stelt vast dat gro-up is tekort geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot opvang van de dochter van de consument.

Met vriendelijke groet,

gro-up kinderopvang



M. Baan
Directeur

¹ In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.