



GGD
Gemeente Rotterdam
Maatschappelijke Ontwikkeling
Afdeling J&O T&H Kinderopvang Oost
T.a.v. mevrouw J. van Witzenburg – de Vos
Timmerhuis
Halvemaanpassage 90
3000 LP Rotterdam

Rotterdam, 23 mei 2019

Betreft: klachtenjaarsverslag 2018 Kinderopvang Het Paleisje B.V.

Geachte mevrouw van Witzenburg – de Vos,

Hierbij zenden wij u het jaarverslag interne/externe klachtbehandeling van Kinderopvang Het Paleisje over het jaar 2018.

Kinderopvang Het Paleisje heeft een registratieovereenkomst voor de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen afgesloten.

Voor dit klachtenjaarsverslag hebben wij de klachten van de volgende locaties samengebracht;

- Het Paleisje Berkel B.V.
- Het Paleisje Bergschenhoek B.V.
- Het Paleisje Maasterras B.V.
- Het Paleisje Nesselande B.V.
- Het Paleisje Capelle B.V.
- Het Paleisje Smitshoek B.V.
- Het Paleisje Meander B.V.
- Het Paleisje Mathenesse B.V.

Er zijn in 2018 geen klachten en of geschillen gemeld door klanten en/of de oudercommissie van Kinderopvang Het Paleisje bij deze commissie.

Er zijn in totaal 9 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 van Het Paleisje staat de klachtenprocedure beschreven (vanaf 1 januari 2016 is deze gewijzigd/aangepast naar de registratie en werkwijze van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen).
- Het Paleisje heeft een klachtenprocedure die beschreven is in het klachtenreglement.
 - Bij inschrijvingen ontvangen ouders, via de mail, een aantal documenten waaronder het klachtenreglement.

- Tijdens het intakegesprek brengen wij de oudercommissie onder de aandacht van de nieuwe ouder(s) en de aansluiting van deze 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 geven deze informatie door aan de manager.

Interne klachtbehandeling Kinderopvang Het Paleisje

Het Paleisje maakt gebruik van een klachtenprotocol. Hierin staat de interne klachtenbehandeling omschreven.

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, manager HR & Beleid of de directie.

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.

Door het gebruik van de klachtenprocedure hoopt Kinderopvang Het Paleisje te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft Kinderopvang Het Paleisje ernaar in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

Interne klachten

Er zijn verschillende klachten/misverstanden bij de pedagogisch medewerkers of de managers terecht gekomen die direct naar tevredenheid konden worden opgelost. Dit door aanpassing van de dienstverlening of opheldering van miscommunicatie of misverstanden. In het jaar 2018 hebben zijn in totaal van alle afdelingen samen 9 klachten/verbeterpunten gemeld en opgelost.

Externe klachten

Er zijn in 2018 geen klachten ontvangen door de Geschillencommissie Kinderopvang, geen klachten ontvangen bij de Klachtenkamer Oudercommissie (zie certificaat).

Ontvangen en behandelde interne klachten

Locatie Het Paleisje Nesselande B.V.

Datum: 29-10-2018

Opmerking/verbeterpunt vanuit de klant:

Ruilen wegens ziekte kan niet. In ons beleid geven wij aan dat ziekte niet geruild mag worden. De ouder was het hier niet mee eens.

Wij staan als organisatie achter ons beleid en maken hierin geen uitzondering wat betreft een dag ziekte. We hebben het beleid nogmaals aan de ouders verzonden.

Locatie Het Paleisje Nesselande B.V.

Datum: 09-07-2018

Opmerking/verbeterpunt vanuit de klant:

Ouders geven aan dat de intake niet door de medewerkers van de vestiging is ingepland en zij zelf contact met de vestiging moesten opnemen. Vervolgens zijn de wendagen niet ingepland zoals ouders dit graag wilden.

De medewerkers hebben aangegeven dat er wat verwarring was over de startdatum en daarom de intake nog niet was ingepland. De manager heeft geprobeerd dit uit te leggen en de wendagen met ouders af te spreken. Ouders hadden hier andere ideeën over dan dat Het Paleisje aanbiedt. Ouders wilde bepaalde dagen hun kindje laten wennen echter moeten wij hier wel ruimte voor hebben in ons rooster en aantal kinderen. Gezien de regelgeving mogen wij het maximum aantal op te vangen kinderen niet overschrijven.

Ouders hadden hier weinig begrip voor en waren voornemens het contract op te zeggen. We hebben ouders gebeld en het nogmaals uitgelegd. De afspraken voor het wennen en dergelijke zijn toen naar tevredenheid ingepland en ouders zijn tevreden met alle geboden oplossingen hieromtrent.

Locatie Het Paleisje Nesselande B.V. BSO

Datum: 03-06-2018

Opmerking/verbeterpunt vanuit de klant: Ouders klagen over management van Het Paleisje omtrent te weinig plek voor BSO kinderen.

Ouders hebben voor hun bijna 4 jarige kindje opvang nodig op de BSO. Helaas is er niet direct plek vanaf het moment dat zij opvang nodig hebben. Dit is vanaf 30-08-2018 op de donderdagen nodig. We hebben plek aangeboden op maandag, woensdag en vrijdag gezien er wachtlijsten zijn op de dinsdag en de donderdag. Zeker op zo'n (voor ons) korte termijn. We hebben eerst intern dit geprobeerd uit te leggen. Ouders hadden het idee dat wij ervoor moeten zorgen dat alle kinderen die opvang genieten bij de kinderopvang bij 4 jaar direct over kunnen stappen naar de BSO. Helaas hebben wij hier geen mogelijkheden voor en zijn wij ook afhankelijk van de ruimte die wij tot onze beschikking hebben. Hierna hebben ouders geklaagd bij de directie.

We hebben ouders extra uitleg gegeven en aangegeven dat wij niet verantwoordelijk zijn voor het tijdig inschrijven van de kinderen.

Locatie Het Paleisje Nesselande B.V.

Datum: 10 april 2018

Opmerking/verbeterpunt vanuit de klant: Ouder klaagt over de sinterklaasviering die in 2018 zonder Sinterklaas en pieten werd gevierd gezien we in 2017 daar veel klachten over hadden gekregen. We hebben vooraf de oudercommissies bij de nieuwe manier van viering betrokken.

De klacht vanuit de ouder was dat ze het heel jammer vond dat de kinderen de dupe zijn van de afwezigheid van Sinterklaas en pieten. We hebben teruggekoppeld dat dit de enige wijziging is en dat we het dagprogramma en het feest hetzelfde houden. De kinderen een fijne dagbesteding geven heeft onze prioriteit, niet de hele discussie omtrent zwarte piet tijdens viering van sinterklaas. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

Locatie Het Paleisje Berkel B.V.**Datum: 11 juni 2018**

Opmerking/verbeterpunt: Ouders hebben een aantal verschillende klachten doorgegeven; airco's niet op de juiste plek stonden en volgens ouders voor een onveilige situatie zorgden. Afspraken worden niet nagekomen en onjuiste informatie over hun kindje zou verstrekt zijn. Verder de wisseling van medewerkers en medewerkers die zich niet netjes aan ouders hadden voorgesteld. Verder een kindje van onze medewerkers die het pedagogisch klimaat zou verstoren. De klachten zouden ouders allereerst met de manager mondeling hebben doorgegeven. De manager was echter niet van alle klachten op de hoogte. Hierna is er een mail met meerdere klachten naar de manager gestuurd deze mail is ook naar directie gezonden.

We hebben alle klachten onderzocht en de volgende oplossingen geboden;

Airco's zijn op een andere manier neergezet en er is een airco van de groep verwijderd.

Inmiddels is er een vaste airco unit geplaatst. Alle groepen van Het Paleisje Berkel hebben momenteel airco.

Medewerkers zijn aangesproken dat zij zich moeten voorstellen aan de ouders indien zij op een andere groep staan / invallen op een groep. In verband met vakantie en ziekte kan het zijn dat er niet iedere dag dezelfde medewerkers zijn. Echter zijn dit incidentele situaties geweest.

Medewerker die onjuiste informatie had verstrekt is aangesproken op haar gedrag.

Medewerkers zijn aangesproken dat eigen kinderen niet bij Het Paleisje mogen komen.

Locatie Het Paleisje Capelle B.V.**Datum: 18 oktober 2018**

Opmerking/verbeterpunt: Ouder heeft aangegeven dat de verschoonruimte die grenst aan het plein niet schoon was ten tijde van zijn bezoek. Ook lag er een tegel los op het plein. Ouders hadden het idee dat hun dochter het slabbetje van een paar uur eerder nog om had. Dit kwam doordat moeder haar voeding had gegeven om 16.30 uur en vervolgens haar kindje om 18.30 uur kwam ophalen waarbij zij dacht dat dezelfde slabber nog om zat. Oplossing: De manager van het filiaal heeft ouders direct gebeld en aangegeven dat de verschoonruimte schoon gemaakt wordt en dat dit inderdaad niet de normale gang van zaken is. Er is een lamp nog dezelfde dag, 18 oktober 2018, gemaakt in de verschoonruimte. Ook de tegel, deze was al bij onze beheerder gemeld, is op 18 oktober 2018 hersteld. Medewerkers hebben aangegeven dat het kindje van tanden aan het wisselen was en hierdoor het slabbetje nat geworden is. Die dag hebben de medewerkers meerdere keren het natte slabbetje verwisseld voor een schone, droge. Ouders waren tevreden met de oplossingen.

Locatie Het Paleisje Meander B.V. BSO**Datum: 30 november 2018**

Opmerking/verbeterpunt: Ouder vindt het niet prettig dat er tijdens de kerst niet geruild mag worden. Dit is ons beleid wat betreft ruilen en hier worden ouders van te voren over op de hoogte gesteld. We hebben dit uitgelegd aan de ouder waarbij de ouder hiervoor begrip toonde. Ze vond de opvang erg duur indien ze hier geen gebruik van kon maken en niet kon ruilen. We hebben begrip getoond voor haar gevoel.

Locatie Het Paleisje Smitshoek B.V.**Datum: 17 mei 2018****Opmerking/verbeterpunt vanuit de klant:**

Ouder gaf aan dat haar kind tijdens een rondje op de rug van een paardje had gezeten zonder dat zij vast werd gehouden. Dit leek zo op de foto die zij had gezien. Echter stond de pedagogisch medewerker die het kindje in haar rug vast hield niet op de foto. Er was sprake van een misverstand en ouders zijn erg tevreden over de communicatie.

Locatie Het Paleisje Smitshoek B.V.

Datum: 11 september 2018

Opmerking/verbeterpunt vanuit de klant:

Ouder heeft een mail gestuurd dat haar kindje thuis kwam met rode billen. Eerder heeft zij via de mail een overzicht gestuurd over de verzorgen van haar kindje. Ze had het idee dat de medewerkers zich niet aan hadden gehouden gezien haar kindje rode billen had. De manager heeft onderzocht wat er gebeurd is en via de mail aangegeven dat de medewerkers zich aan moeder haar overzicht hadden gehouden. Het kindje had rode billen gekregen na een poepluier. We hebben voorgesteld om voortaan niet meer met billendoekjes te werken maar met wegwerpwashandjes en water. Dit kan ook irritatie voorkomen bij de gevoelige huid. Moeder was tevreden met de oplossing.

Locatie Het Paleisje Bergschenhoek B.V.

Geen klachten

Locatie Het Paleisje Maasterras B.V.

Geen klachten

Locatie Het Paleisje Mathenesse B.V.

Geen klachten

Met vriendelijke groet,

Kinderdagverblijf Het Paleisje

Yolanda Mager
Manager HR & Beleid

