

Jaarverslag klachten 2024 Kindcentrum Academia

In januari 2005 is de Wet Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van deze wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. Het aantal inspectiegebieden waar de GGD/DJG toezicht op dient te houden, is uitgebreid. De GGD/DJG inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Een van de wettelijk vastgestelde eisen vanuit het klachtrecht is een openbaar jaarverslag klachten per kalenderjaar.

Extern ingediende klachten

Kindcentrum Academia was in 2024 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang ('Geschillencommissie Kinderopvang'). Voor zover bekend zijn er geen klachten extern ingediend.

Intern ingediende klachten

Kindcentrum Academia zet in op kwalitatief hoogwaardige kinderopvang. Daarvoor benut Kindcentrum Academia alle mogelijkheden en middelen. Zowel de organisatiestructuur als de afspraken over omgaan met en registreren van klachten liggen aan de basis van een goede klachtenafhandeling. Twee functies zijn hierin cruciaal.

1. Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is het aanspreekpunt voor diverse vragen en opmerkingen. De functie van de klachtenfunctionaris wordt vervuld door de pedagogisch beleidsmedewerker. Deze staat dichtbij de kinderen en ouders, stuurt de pedagogisch medewerkers aan, heeft contact met eventuele samenwerkingspartners op de locaties en onderhoudt contacten met de oudercommissie van de locaties. Zowel op de locaties als op de website is te vinden wie de pedagogisch coach/beleidsmedewerker is en hoe zij te bereiken is.

2. Directie

Kindcentrum Academia heeft een algemeen e-mailadres als één loket voor het ontvangen van vragen en opmerkingen van welke aard dan ook. De directie is per e-mail te bereiken via het algemene e-mailadres: info@kindcentrumacademia.nl. De directie zorgt ervoor dat de binnengekomen klachten direct worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris. Tevens draagt de directie zorg voor de bewaking van de afhandeling van een klacht en registreert de gekozen oplossing.

De interne klachtenregeling is erop gericht om schriftelijke klachten in behandeling te nemen en binnen een vastgestelde termijn op te lossen waarbij Kindcentrum Academia uiteraard altijd streeft naar een tevreden klant. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht. Via de website en mondeling informeert Kindcentrum Academia haar klanten en oudercommissies over de interne klachtenregeling.

Inhoud klachten 2024

In 2024 hebben wij van de oudercommissies geen schriftelijke klachten ontvangen. Van individuele klanten hebben wij 6 schriftelijke klachten ontvangen.

Afhandeling van de schriftelijke klachten

Schriftelijk ontvangen klachten worden opgenomen in het jaarverslag klachten met hierin de betreffende locatie, opvangsoort, inhoud/aard en oplossing van de klacht.

In 2024 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

Locatie en opvangsoort	Klacht	Oplossing
KDV 't Paradijsje	Ouder is niet tevreden over verzorging van het kind. Kind is met een vochtig jas naar huis gegaan, wat de pm'er later heeft opgemerkt.	Er is contact opgenomen met ouder en uitleg gegeven over de situatie. Excuus gemaakt.
	Ouder heeft klacht ingediend over het te laat openen van de locatie.	Er is contact opgenomen met ouder uitleg gegeven over de situatie. Excuus gemaakt.
	Ouder is niet tevreden over verzorging van het kind. Kind had bij ophalen een vieze neus en zijn kleding was vuil. Ouder was niet tevreden over de inhoud van de overdracht. Ouder is het net eens met de wijze van plaatsen van kinderen.	De betreffende medewerkers hebben in een persoonlijk gesprek met ouder de situatie en de afhandeling besproken. Medewerkers zijn aangesproken op hun houding. Ouder is geïnformeerd over ons plaatsingsbeleid.
KDV Wonderkids	Ouder heeft klacht ingediend over wijze van overdracht. Ouder vindt de overdracht te summier en wilt graag meer weten over de activiteiten die op de dag hebben plaatsgevonden. Heeft behoefte aan meer informatie/foto's van haar kind.	De betreffende medewerkers hebben in een persoonlijk gesprek met ouder de situatie en de afhandeling besproken. Medewerkers zijn aangesproken op hun houding.
BSO Ababil	Ouder is ontevreden over mediagebruik op de groep. Ouder is het niet eens over de schermtijd onder bso tijd.	Ouder is schriftelijk geïnformeerd over ons beleid rondom mediagebruik. Daarbij is toelichting gegeven in welke situaties de kinderen een film mogen kijken. Er is ook informatie gegeven over toezicht, inhoud en duur.
	Ouder heeft klacht ingediend over wijze van overdracht. Ouder is het niet eens met ons beleid tav kindplaatsing tijdens schoolvrije dagen.	De betreffende medewerkers hebben in een persoonlijk gesprek met ouder de situatie en de afhandeling besproken. Aan ouder is schriftelijk uitgelegd wat de regels en afspraken zijn m.b.t. aanmelden voor opvang op schoolvrije dagen.
BSO El furkan	Geen klachten	
BSO De Kubus	Geen klachten	