



**Kinderopvang
Baloe B.V.**

Dorpsstraat 187
1531 HD Wormer
T. 075 642 99 10
www.kinderopvangbaloe.nl
baloe@kinderopvangbaloe.nl
IBAN: NL69RABO0320247902

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

Wormer, 26 mei 2023

Betreft: klachtenjaarverslag 2022 Kinderopvang Baloe B.V.

Geachte inspecteur,

Hierbij zenden wij u het jaarverslag interne/externe klachtbehandeling van Kinderopvang Baloe over het jaar 2022.

Kinderopvang Baloe heeft een registratieovereenkomst bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen afgesloten. Er zijn voor al onze locaties in 2022 geen klachten en/of geschillen gemeld door klanten en/of de oudercommissie van Kinderopvang Baloe B.V. bij deze commissie.

Er zijn in totaal 11 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 ouders 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.



Kinderopvang
Baloe B.V.

Dorpsstraat 187
1531 HD Wormer
T. 075 642 99 10
www.kinderopvangbaloe.nl
baloe@kinderopvangbaloe.nl
IBAN: NL69RABO0320247902

Interne klachtenprocedure

Baloe heeft een interne klachtenprocedure, kent verbeterformulieren (= Kwaliteitsformulier)

Vanaf oktober 2021 zijn we aangesloten bij de Verbetermeter.

De Verbetermeter geeft ons inzicht in de ouder tevredenheid na de kennismaking, het wennen, de overgang naar een nieuwe groep, een korte jaarlijkse algemene vragenlijst en het exit-onderzoek. Ouders kunnen om een terugkoppeling vragen, de senior of de manager neemt dan contact op met de ouder. En zorgen voor de juiste afhandeling en of aanpassing in ons beleid.

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.

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 klachtbehandeling. Indien ouders een klacht/verbeterpunt hebben, dan horen wij dit graag. Een klacht is voor ons een kans om ons beleid, 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).

Er worden op de groepen verschillende klachten/verbeterpunten bij de pedagogisch professionals gemeld. Deze punten kunnen meestal direct naar tevredenheid worden ingevoerd/opgelost. Dit door aanpassing van de dienstverlening of opheldering van miscommunicatie of misverstanden.

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.

Externe klachten

Er zijn in 2022 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.

Externe klachten

Er zijn in 2022 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 Kasteel verticale groep 0-4 jaar, peuteropvang 2-4 jaar

Datum: 26-01-2022

Klacht: Ouder heeft een mail gestuurd. Zij is niet tevreden met de werkwijze van één van de pedagogisch professionals.

Oplossing: Gesprek met ouders, medewerkers en leidinggevende. Coaching vanuit Pedagogisch Coach aan medewerker. Naar aanleiding van coaching geen verbetering gezien, contract medewerker is niet verlengd, medewerker uit dienst.

Datum: 26-04-2022 KDV locatie kasteel

Klacht: Vanuit de GGD inspectie kwam naar voren dat een (nieuwe) medewerker tijdens het verschonen niet communiceert met de kinderen (routine werk levert) en ook dat zij op een gebiedende en verbiedende wijze communiceert naar de kinderen.

Oplossing: Medewerker heeft een gesprek gehad met haar leidinggevende. Coaching traject gestart met medewerker. Medewerker is een andere manier van werken gewend, dit past niet binnen onze visie. Baloe heeft, na onvoldoende resultaat vanuit coachingtraject, besloten het contract van deze medewerker niet te verlengen.

Klacht/opmerking verbetermeter locatie kasteel

Ouder wil graag meer vergroening speelplaats.

Ons antwoord: U geeft aan dat u graag meer vergroening van het speelplein zou willen zien bij de peuteropvang Wormerwieken/De Eigen Wijs. Wij hebben bewust gekozen voor een grasveldje in het midden, en een stukje betegeling rond de zandbak voor het opvegen van het zand en speelplezier, ook hebben wij daarnaast gekozen voor stukjes straatwerk zodat de kinderen op hun fietsjes etc. kunnen rondrijden. Wij hadden graag nog een boom gepland maar dat is ons afgeraden vanwege de ruimte die dat zou innemen. Op dit moment zien wij geen mogelijkheid om het groen verder uit te breiden. Ik hoop u zo voldoende te hebben geïnformeerd, mocht u verdere tips hebben dan zijn deze welkom.

2. Locatie KDV Wijdewormer 0-2 jaar groep

Datum: 20-02-2022

Klacht: De ouders missen persoonlijke berichten hoe het met hun kind gaat. De ene medewerker is daar mondeling heel goed in, de andere wat minder.

Oplossing: de nieuwe ouderapp zal hiervoor meer mogelijkheden bieden. De leidinggevende zal extra aandacht besteden aan de informatieoverdracht over de kinderen naar ouders.

3.BSO Wijdewormer

Datum 02-04-2022

Klacht/opmerking: de vakantieopvang is niet op de locatie in Neck maar ouders moeten naar Wormer. Ouderen vragen om vakantie opvang op eigen locatie.

Oplossing: als er voldoende aanmeldingen zijn voor vakantiedagen opvang minimaal 4 kinderen dan kunnen we opvang op de eigen locatie bieden. Zetten meet promotie in op deze locatie. De bezetting stijgt dus wellicht ook meer behoefte aan vakantie opvang.

4.Locatie: KDV Dorpsstraat 187 Baby`s 0-2 jaar peuters 2-4 jaar

Groep 2 tot 4 jaar

Datum: 28-07-2022

Klacht: Ouder heeft telefonisch contact opgenomen. Haar dochter vertelde aan ouder tijdens het ophalen dat ze gevallen was. Bij navraag aan medewerkers konden medewerkers niet aangeven wat er precies gebeurd was. Medewerker heeft het niet gezien, heeft alleen het meisje zien huilen en op dat moment gekeken wat er aan de hand was. Meteen gehandeld door in haar mond te kijken en te koelen.

Dit gaf moeder een vervelend gevoel. Moeder vertelde in het telefoongesprek dat zij tegen meer punten was aangelopen op de groep. En geen prettig gevoel meer heeft bij deze groep.

Oplossing: Pedagogisch coach heeft telefonisch contact opgenomen met moeder en er heeft een gesprek met moeder, pedagogisch coach, leidinggevende en medewerker van de groep plaatsgevonden. Moeder is gehoord, samen gekeken naar oplossingen. Moeder heeft de wens om dochter over te plaatsen naar een andere groep (geen klik met medewerker) . In gezamenlijk overleg is besloten M naar een andere groep binnen dezelfde locatie te plaatsen.

Datum:16-09-2022 locatie KDV 187 peuterplusgroep

Klacht: Op 16 september 2022 hebben ouders van de peuterplus een klacht ingediend over het beëindigen van het contract voor hun kind. Zij hebben de klacht via de verbetermeter met ons gedeeld.

Reactie: De beëindiging van de opvang was in overleg met ouders (moeder) besloten: reden was dat hun kind niet binnen de doelgroep peuterplus viel en wij haar veiligheid en de veiligheid van de andere kinderen niet meer konden waarborgen.

N.a.v. de klacht: heeft onze orthopedagoog meerdere voicemailberichten bij ouders ingesproken, maar ze niet kunnen spreken. Op 4 oktober heeft de pedgogisch coach per mail een toelichting gegeven op onze werkwijze en stappen. Ouders zijn uitgenodigd voor een (bel) afspraak maar daar zagen zij vanaf.

5.BSO Weremere

Datum: 30-08-2022

Klacht/opmerking: Ouder heeft twee kinderen op BSO Weremere en heeft een mail gestuurd waarin ouders hebben aangegeven niet tevreden te zijn over de gang van zaken rondom opvang van hun kinderen. De ouder heeft in de mail voorbeelden beschreven waaronder het kwijtraken van spullen van de kinderen, afspraken die niet worden vergeten (kinderen kwamen met open schoenen naar de BSO en hadden dichte schoenen mee voor Huttenbouw, medewerker is vergeten de dichte schoenen mee te nemen, is wel direct teruggereken om deze nog na te brengen), kinderen mochten op de BSO in de plassen stampen en nu zijn de schoenen wit uitgeslagen. En ouders hebben het idee dat de dagstructuur anders verloopt dan is verteld tijdens de intake.

Oplossing: Manager heeft ouders en senior van de locatie uitgenodigd voor een gesprek. Ouders waren op de dag zelf onverwacht verhinderd. Er is een nieuwe afspraak gemaakt. Manager en ouders hebben opmerkingen, onduidelijkheden en de visie en werkwijze binnen Baloe besproken en er zijn afspraken gemaakt (senior stond op de groep en kon niet aanwezig zijn bij het gesprek). Manager heeft de afspraken vastgelegd en met de senior besproken. Er is een tevens evaluatiemoment met ouders afgesproken.

BSO Weremere

Datum: 05-11-2022

Klacht: in de ouderapp is het lastig hier een ruildag aan te vragen.

Oplossing: medewerker mailt de ouder de instructie hoe dit eenvoudig kan.

6. Locatie KDV Valkstraat 0-2 jaar /2-4 jaar

Datum 10-12-2022

Klacht/opmerking Via onze verbetermeter gaf een ouder aan dat hij/zij vond dat we te laat de stagnatie in de ontwikkeling van zijn/haar kind hebben opgemerkt.

Oplossing: Pedagogisch coach heeft dit nagevraagd en uitgezocht.

Omdat dit niet strookt met ons beleid. Het is namelijk zo dat als er ook maar enige vermoeden is van stagnatie in de ontwikkeling, er na overleg met de ouders actie wordt ondernomen. Er is vanuit onze organisatie een heel duidelijk beleid dat voorkomt dat er problemen in de ontwikkeling van kinderen onopgemerkt blijven en zorgt ervoor dat er op tijd interventies plaatsvinden. In de de kindbesprekingen van de mentoren met de pedagogisch coach waar ieder kind persoonlijk wordt besproken moet dit boven tafel komen.

Oorzaak: Door de mentor destijds is dit niet voldoende onderkend en de leeftijd van het kind heeft hierbij meegespeeld. De mentor geeft aan: jonge kinderen ontwikkelen zich op hun eigen tempo en heeft het kind ruimte gegeven zich nog verder te ontwikkelen. Er is door betreffende mentor wel advies aangevraagd bij Alert4you.

Oplossing: Door wisseling van personeel en hierdoor wisseling van mentor, is het door de nieuwe mentor direct opgepakt. Ouders hebben met de mentor en manager een gesprek gehad. Er is een observatie aangevraagd en een Kidszo traject gestart.

7. Algemeen: Klacht via de verbetermeter. Ouder geeft aan dat verbeteringen op de interne communicatie wenselijk zijn. Zie onderstaande punten en antwoorden:

1. De informatie die ik over mijn kinderen wil doorgeven in het ouderportaal is erg minimaal. De ruimte die je krijgt is slechts 50 karakters.
2. In de vragenlijst worden vragen gesteld over wat er allemaal gebeurd op de BSO, echter ik heb geen idee, ik ben en word daar nooit over geïnformeerd..
3. Ik weet niet wat de kinderen te eten krijgen (behalve wat mijn kinderen mij vertellen), ik weet niet wat voor educatieve activiteiten ze doen (zoals omschreven werd in de vragenlijst), ik weet niets over de oudercommissie. Dit kan ik vast allemaal online vinden maar ik word hier niet actief over geïnformeerd via een nieuwsbrief ofzo.
4. Ik vind het hoofdkantoor slecht bereikbaar. Ik had een opmerking/klacht over de TSO en op het hoofdkantoor kon ik niet geholpen worden. De mevrouw die hierover ging was vrij en dat wisten de medewerkers op het hoofdkantoor niet. Ik moest een e-mail sturen en daarna uiteindelijk 2 weken wachten. Dit vind ik geen goede (interne) communicatie.
5. Ik vind het zorgelijk dat er te weinig TSO-medewerkers zijn en dat er soms vrijwilligers in hun eentje op een groep staan. Over de gang van zaken op de TSO wordt overigens helemaal niets gecommuniceerd. Ik heb als ouder geen idee wat hier gebeurt.
6. Ik krijg geen meldingen op het ouderportaal als er een nieuw bericht is of foto's geplaatst zijn. Dit heb ik al meerdere keren aangegeven en dit zou besproken worden met de APP bouwer, maar niets meer van gehoord.

Oplossing/antwoord: Dank voor uw duidelijke voorbeelden. Ik ga er mee aan het werk.

1. Op dit moment zijn we bezig met Flexkids om het ouderportaal te verbeteren en wij verwachten dat dit straks meer mogelijkheden zal bieden. Het moet dan ook beter inzichtelijk zijn als er een nieuw bericht in de ouderapp geplaatst is. Ook zal de oudercommissie zich via de ouderapp beter zichtbaar maken en zich presenteren. Er is informatie over de oudercommissie o.a. notulen en vergaderingen via de website te lezen.
2. De aandacht voor verslaglegging en/of foto's van activiteiten zullen we extra onder de aandacht brengen, het blijkt dat niet alle groepen hier voldoende actief mee bezig zijn.



Kinderopvang

Baloe B.V.

Dorpsstraat 187

1531 HD Wormer

T. 075 642 99 10

www.kinderopvangbaloe.nl

baloe@kinderopvangbaloe.nl

IBAN: NL69RABO0320247902

3. De informatie over wat de kinderen te eten krijgen staat in het voedingsbeleid wat u kunt vinden op de ouderapp op pag. 25 staat duidelijk omschreven wat de kinderen wanneer krijgen. De informatie en notulen van de oudercommissie vindt u in de OuderApp.
4. Uw opmerkingen over de TSO zal ik doorspelen naar de coördinator (Carla). De organisatie van de TSO is eigenlijk in de basis verantwoording van de school. In samenwerking met de school zetten wij vanuit Baloe medewerkers naast vrijwilligers. Er zijn helaas te weinig vrijwilligers die dit werk willen/kunnen doen en ook Baloe kan niet meer dan een medewerker per groep leveren. De school is mede verantwoordelijk voor het inzetten van leerkrachten/ onderwijsondersteuners. Maar helaas is dit vaak niet mogelijk. Dit is ook mede de reden dat veel scholen zijn overgegaan op een continurooster.
5. De slechte bereikbaarheid van ons hoofdkantoor heeft te maken met onderbezetting op de receptie, en dat hopen we binnenkort weer op volle sterkte te hebben.

We vertrouwen erop u zo voldoende te hebben geïnformeerd,

Vriendelijke groet,

Kinderopvang Baloe B.V.

Mick de Leeuw Directeur