

Jaarverslag Klachten VANDAAG kinderopvang 2022

Algemeen

De lijnen bij VANDAAG zijn zeer kort; dit komt ook tot uiting in de manier waarop we met klachten en zorgen omgaan. Ouders spreken in eerste instantie de pedagogisch medewerker of locatiecoördinator aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De pedagogische medewerker of locatiecoördinator probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig de leidinggevende in. Meestal wordt de klacht op deze wijze naar tevredenheid afgehandeld.

Alle klachten worden heel serieus genomen; er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokken partijen. Mocht de klacht niet naar tevredenheid intern worden opgelost, of mochten ouders een goede reden hebben hier geen gebruik van te kunnen/willen maken, is er de mogelijkheid de klachtenprocedure te volgen van de geschillencommissie, waarbij VANDAAG is aangesloten.

Communicatie over klachtenprocedure

Zorgen en/of klachten worden bij voorkeur in eerste instantie bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan bestaat er een intern klachtenprocedure en een externe procedure bij de Geschillencommissie. Bij de intake wordt dit aan de klanten gemeld en de volledige procedure is opgenomen op onze website www.kindvandaag.nl. Ouders maken in eerste instantie gebruik van de interne regeling. Wanneer zij dat niet willen, dan kunnen zij gebruik maken van de externe regeling bij de geschillencommissie. Het jaarverslag m.b.t. de klachten wordt op onze website gepubliceerd.

Interne klachten 2022

Definitie

In het interne klachtenreglement van VANDAAG kinderopvang is een klacht een schriftelijke uiting van ongenoegen. Het jaarverslag klachten rapporteert over deze klachten gericht aan de klachtenfunctionaris.

VANDAAG kinderopvang vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Wij streven er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen.

Klacht(en)

In 2022 is 1 interne klacht ingediend bij Vandaag. De klacht omvatte wel meerdere onderdelen:

- 1. Het delen van informatie over kinderen en hun ouders door één van de pedagogisch medewerkers.*

Met betrekking tot deze klacht hebben wij, na gesprekken met de medewerker zelf en haar directe collega (in een apart gesprek), en daarbij het uitblijven van klachten van andere ouders (andere ouders waren door de klager ingelicht over deze klacht), geen misstanden gevonden over het uitwisselen van gegevens over kinderen en hun ouders. Op een later moment hebben we op aandringen van de ouder, ook nog een medewerker van de school en een medewerker van een ander kinderdagverblijf (waar de kinderen na afloop van de peuteropvang aan worden

overgedragen) hier naar gevraagd. Ook hier kwamen we geen misstanden tegen. Correspondentie met de ouder vond plaats via de telefoon, via mail en via teams.

- 2. Na de afhandeling van de klacht, waarin we aangaven dat we na onderzoek geen misstanden hebben gevonden, volgde een nieuwe klacht van ouders. Deze klacht betrof het delen van informatie over hen zelf met anderen, waaronder de school en de andere opvang waar de kinderen naar toe gaan.*

Ouders verlangen van Vandaag dat de pedagogisch medewerker van de groep wordt gehaald, zodat hun kinderen deze locatie weer kunnen bezoeken (zij bezoeken nu de opvang in een nabij gelegen dorp).

Op basis van dat gesprek is er nogmaals contact gezocht met de school en de dagopvang in het nabij gelegen dorp. Hieruit kwam geen nieuwe informatie op basis waarvan we ons besluit moesten herzien of de betreffende medewerker van de groep moeten halen. Op basis van de informatie die wij hebben ontvangen kunnen we niet constateren dat de medewerker onprofessioneel heeft gehandeld.

Wel werd duidelijk dat er vooraf aan het bezoek van de kinderen aan de opvang, de klager en de medewerker bevriend waren. De vriendschap is verbroken. In dat kader worden zaken, die niet betrekking hebben op het werk, besproken in privésfeer met bekenden vanuit het dorp. De medewerker heeft de behoefte om zich te verdedigen tegen uitspraken die over haar worden gedaan. Wij hebben de medewerker geadviseerd dit zoveel mogelijk te laten, omdat dat de gemoederen weer op zal doen laaien. Het gaat hier echter om zaken die buiten de werksfeer liggen.

Verder zijn er geen klachten ingediend bij de organisatie.

Drachten, mei 2023



Annette de Haan
Directeur