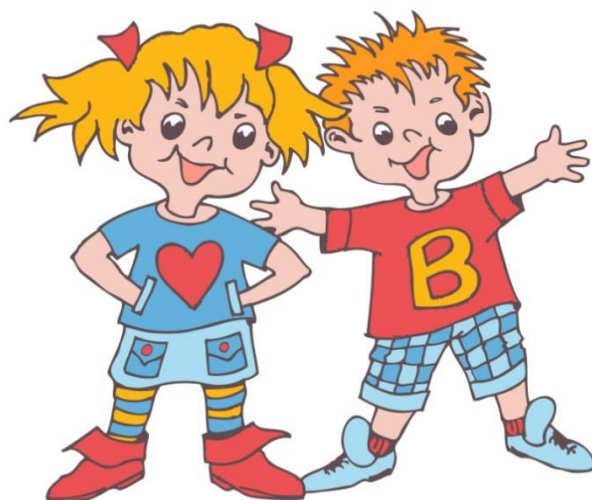




peuteropvang zaanstad



Document

Klachtenverslag 2020

Datum

5 februari 2021

Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2020 van Peuteropvang Zaanstad B.V. Peuteropvang Zaanstad B.V. is een kinderopvangorganisatie in de gemeente Zaanstad. Sinds maart 2015 bieden wij professionele opvang in een vertrouwde omgeving.

Peuteropvang Zaanstad B.V. is een open en flexibele organisatie die zich richt op kleinschaligheid. Peuteropvang Zaanstad B.V. biedt Peuteropvang aan voor kinderen van 2-4 jaar.

Wij bieden deze diensten aan op verschillende locaties in de Zaanstreek. Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Babino jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de oudercommissies van Peuteropvang Zaanstad B.V. en toegezonden aan GGD Zaanstad.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2020 zijn ingediend en er wordt beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Het jaarverslag 2020 zal naar verwachting vanaf medio juni 2021 op verzoek in te zien zijn op de locaties van Babino.

Namens,
Mandy Beets
Directeur Peuteropvang Zaanstad B.V.

Inhoudsopgave

.....	1
Voorwoord.....	2
Klachten in 2020	4
Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen .	4
Interne klachten	4
Interne klachtenregeling	5
Waar kunt u terecht?.....	5
Schriftelijke indienen van de klacht	5
Wat doen wij met de klacht?	5
Externe klachtenregeling.....	7
Stap 1: Hoe kunnen we u helpen?	7
Stap 2: Formulier en stukken.....	7
Stap 3: Klachtengeld	7
Stap 4: Mening van de andere partij vragen.....	7
Stap 5: Zitting en uitspraak	7
Tot slot.....	8

Klachten in 2020

Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Bij het klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn er door ouders van Peuteropvang Zaanstad B.V. in 2020 geen klachten ingediend.

Alle vestigingen van Peuteropvang Zaanstad B.V. hebben vanuit de Geschillencommissie een certificaat ontvangen waarop staat dat Babino in het afgelopen jaar geschilvrij was.

Interne klachten

In 2020 is er vier keer gebruik gemaakt van de interne klachtenregeling. Deze klachten betroffen uitlopende zaken, zoals de nieuwe openingstijden en klachten aangaande de inzet van/het handelen van pedagogisch medewerkers. De klachten zijn serieus opgepakt door de betreffende (cluster)manager, besproken met de locatie en teruggekoppeld aan de ouder. Alle klachten zijn naar voldoende tevredenheid van ouder opgelost.

Interne klachtenregeling

Bij Babino streven wij naar een fijne en veilige plek voor uw kind. Onze pedagogisch medewerkers doen hun uiterste best om een plek te creëren waar hij of zij met plezier naar toe gaat. Wij willen dat u tevreden bent over de opvang en onze dienstverlening.

Maakt u zich zorgen over uw kind of heeft u een opmerking, vraag of klacht? Schroom dan niet deze zaak bespreekbaar te maken bij de pedagogisch medewerk(st)er van uw kind of de clustermanager van de locatie. Tevens kunt u zich richten aan ons hoofdkantoor.

Telefoon: 075-2020389
E-mail: info@babino.nl
Schriftelijk: Kerkstraat 2, 1551 BN Westzaan.

Babino wilt u vragen, als u ontevreden bent over onze opvang of dienstverlening, dit bespreekbaar te maken. Samen kunnen wij proberen een passende oplossing te vinden om de onvrede bij u weg te nemen.

Waar kunt u terecht?

Bij de pedagogisch medewerker

Maakt u zich zorgen over uw kind of bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de gang van zaken op de groep dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Andersom zullen de pedagogisch medewerkers ook met u in contact treden als wij vragen hebben of ons zorgen maken over uw kind.

De pedagogisch medewerkers zijn het eerste aanspreekpunt bij vragen, twijfels of onvrede. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het haal- of brengmoment van uw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

De clustermanager van de locatie

Mocht u er samen met de pedagogisch medewerkers niet uitkomen kunt u een contact opnemen met de clustermanager van de locatie. Zij zijn telefonisch te bereiken via 075-2020389 of via het emailadres info@babino.nl

Ons hoofdkantoor

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of over de plaatsing van uw kind dan kunt u zich richten aan de medewerkers op ons hoofdkantoor. Zij zijn bereikbaar via het telefoonnummer 075-2020389 of via de email info@babino.nl

Schriftelijk indienen van de klacht

Mocht u niet tot een oplossing komen, dan willen wij u vragen uw klacht schriftelijk in te dienen via info@babino.nl. De klacht dient binnen een redelijk termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Wanneer u schriftelijk een klacht indient willen wij graag het volgende weten:

- Wat de reden is van de klacht;
- Waarover of over wie u een klacht wilt indienen;
- Wat u wilt bereiken met de klacht;
- Wat er al gedaan is om tot een oplossing te komen;

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Wat doen wij met uw klacht?

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. U leest hierin wat er aan uw klacht gedaan gaat worden en binnen welke termijn uw klacht behandeld gaat worden. Wij streven ernaar om een klacht zo snel mogelijk – het liefst binnen twee weken, maar uiterlijk zes weken - na indiening af te handelen. Wij zullen uw klacht zorgvuldig onderzoeken en zullen u zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.

Wij verstrekken aan u, na het onderzoeken en afhandelen van de klacht, een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op uw klacht. In dit schriftelijke oordeel zullen wij een concreet termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn, om de klacht op te lossen.

Externe klachtenregeling

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft u de mogelijkheid u te wenden tot de Geschillencommissie. U kunt zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Babino, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Babino is aangesloten bij de Geschillencommissie. Deze commissie fungeert als de officiële klachtencommissie van ons kindercentrum:

De Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070-3105310

www.geschillencommissie.nl

De procedure van de Geschillencommissie is als volgt:

Stap 1: Hoe kunnen we u helpen?

Wanneer u bij de ondernemer heeft geklaagd en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij een van de commissies een klacht indienen. U kunt dit zelf doen bij De Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering. Een advocaat is niet nodig, maar het mag wel.

Stap 2: Formulier en stukken

Na het kiezen van de juiste commissie vult u het online of papieren formulier in en voegt die stukken bij, waarvan u vindt dat zij uw zaak verduidelijken. Als u hiervoor juridisch advies nodig heeft, zijn er organisaties die u kunnen bijstaan.

Stap 3: Klachtengeld

Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. De hoogte van dit klachtengeld verschilt per commissie. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de rekening a an de ondernemer nog niet, of niet geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan De Geschillencommissie. Nadat wij uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld hebben ontvangen, hoort u of wij uw klacht kunnen behandelen.

Stap 4: Mening van de andere partij vragen

Kunnen wij uw klacht behandelen, dan melden wij aan de ondernemer dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de andere partij niet, dan gaan wij toch verder met het behandelen van uw klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de tegenpartij u een schikkingsvoorstel doen.

Stap 5: Zitting en uitspraak

Als alle informatie binnen is, organiseren wij een zitting, waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de andere partij. Binnen een maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.

Tot slot

Babino staat open voor feedback. Heeft u tips, vragen of opmerkingen voor ons dan horen wij dit graag. Samen met u willen wij zoeken naar een passende oplossing.

De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Babino.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende website:

De geschillencommissie: <http://www.degeschillencommissie.nl>