



## Klachtenverslag 2021

---

<b>Document</b>	Klachtenverslag 2021
<b>Organisatie</b>	Peuteropvang Zaanstad B.V.
<b>Datum</b>	Februari 2022

---

## Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2021 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 klachtenverslag van de behandelde klachten. Het klachtenverslag 2021 wordt besproken met de oudercommissies van Peuteropvang Zaanstad B.V. en toegezonden aan GGD Zaanstreek-Waterland.

In dit klachtenverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2021 zijn ingediend en er wordt beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Het klachtenverslag 2021 zal naar verwachting vanaf juni 2022 op verzoek in te zien zijn op de locaties van Babino.

Met vriendelijke groet,

Mandy Beets,  
*Directeur Peuteropvang Zaanstad B.V.*

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Klachten in 2021 .....	4
Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang .....	4
Interne klachten .....	4
Interne klachtenregeling .....	5
Voordat u een interne klacht indient .....	5
Wat is een interne klacht.....	5
Interne klacht indienen.....	5
Interne klacht behandelen .....	6
Externe klachtenregeling.....	7
Tot slot.....	8

## Klachten in 2021

### Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang

Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn er door ouders van Peuteropvang Zaanstad B.V. in 2021 geen klachten ingediend.

Alle vestigingen van Peuteropvang Zaanstad B.V. zullen in mei van dit jaar vanuit de Geschillencommissie een certificaat ontvangen waarop staat dat hun vestiging in het afgelopen jaar geschilvrij was.

### Interne klachten

In 2021 is door ouders die hun kind(eren) naar één van de 13 locaties van Peuteropvang Zaanstad B.V. brengen **12** keer gebruik gemaakt van de interne klachtenregeling. Deze klachten betroffen uiteenlopende zaken, zoals klachten over de inzet/het handelen van pedagogisch medewerkers op de groep, de duur en aanwezigheid van een kind op de opvang, de wisseling van pedagogisch medewerkers op een groep en het handelen van pedagogisch medewerkers en de organisatie n.a.v. de corona-maatregelen.

De klachten zijn serieus opgepakt door de betrokken personen/afdeling en teruggekoppeld aan de ouder. Alle klachten zijn naar voldoende tevredenheid van ouders opgelost.

## Interne klachtenregeling

Als Babino doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit opvang aan te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

### Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of clustermanager zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een medewerker van het hoofdkantoor, wanneer het over de overeenkomst van uw kind(eren) gaat of over het (pedagogisch) beleid van Babino. Komt u er met deze persoon of personen niet uit of u bent niet tevreden met de oplossing, dan kunt u schriftelijk een interne klacht bij ons indienen.

### Wat is een interne klacht

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie. Gedacht kan worden aan:

- Klacht over de omgang met ouder/kind;
- Klacht over de verzorging van uw kind;
- Klacht over het aanbod en/of het pedagogisch handelen;
- Klacht over het niet nakomen van afspraken;
- Klacht over een werkwijze of regel binnen Babino;
- Klacht over de overeenkomst tussen Babino en ouder(s).

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet Kinderopvang verplicht om te doen.

### Interne klacht indienen

Uw interne klacht kunt u schriftelijk indienen via [beleid@babino.nl](mailto:beleid@babino.nl). Uw klacht wordt in dit geval zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd door één van de pedagogisch beleidsmedewerkers en doorgezet naar de desbetreffende afdeling/persoon. U ontvangt van ons binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

Mocht het niet lukken om uw klacht schriftelijk in te dienen, dan kunt u telefonisch contact opnemen met één van de pedagogisch beleidsmedewerkers (075-2020389). Zij kunnen u helpen uw klacht op papier te zetten, waardoor wij uw klacht formeel in behandeling kunnen nemen.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. De klacht dient binnen een redelijk termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode Kindermishandeling Kinderopvang gaan gebruiken.

### Interne klacht behandelen

U ontvangt een schriftelijke bevestiging van uw klacht en uw klacht wordt bij Babino geregistreerd. Babino zal er vervolgens voor zorgen dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht.

Babino houdt de persoon die de klacht heeft ingediend op de hoogte van de voortgang van de behandeling. Wij streven ernaar om een klacht zo snel mogelijk – het liefst binnen twee weken, maar uiterlijk zes weken – na indiening af te handelen.

De persoon die de klacht heeft ingediend ontvangt van Babino een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat in elk geval het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Babino tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Babino neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

## Externe klachtenregeling

Wanneer u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop, dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Wij adviseren u allereerst om contact op te nemen met het *Klachtenloket Kinderopvang*. Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de *Geschillencommissie Kinderopvang* stappen. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. Babino en de persoon die klacht heeft ingediend moeten zich hieraan houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Babino te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Babino indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Babino heeft ingediend.

Meer informatie over de procedure van de Geschillencommissie Kinderopvang is te vinden op de volgende website: <http://www.degeschillencommissie.nl>

## 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.