



Jaarverslag klachten

jaar 2021

Intern (klachtenregeling) zijn er geen klachten geweest. De klacht van mevrouw X is ook neergelegd bij de oudercommissiecommissie. Deze hebben haar laten weten, dat net als de GGD vastgesteld heeft er geen kindplaatsen vrij waren.

Locatie: Hollandscheveld/Hoofdstraat

Mevrouw X had bij ons drie kinderen met een SMI indicatie in de opvang, alle drie BSO kinderen. Ze had voor alle kinderen een flexibel opvangcontract. Op het moment dat mevrouw X opvang nodig had, konden wij dit haar niet bieden, omdat we aan ons maximum van het aantal kindplaatsen zaten. De GGD is geweest op verzoek van haar en heeft geconstateerd dat er geen kindplaatsen meer beschikbaar waren. Doordat wij dit niet konden bieden, heeft ze kosten moeten maken voor privé zaken. De Geschillencommissie heeft haar hierin gelijk gesteld.

Het contract was door ons opgezegd met in achtname van een maand opzegtermijn, maar hier is geen gebruik meer van gemaakt.

Locatie: Hollandscheveld/Hoofdstraat

Dhr. Y eiste via de Geschillencommissie dat zijn vrouw volgens zijn planning bij ons moest werken. In zijn ogen konden wij met onze administratie niks goed doen. Hij kon het beter! Maar omdat wij niet op zijn verzoek ingingen, had hij een factuur niet geheel betaald. Hun kinderen zaten bij ons in de opvang, vier kinderen op twee locaties. Dhr. vond dat wij de afspraken die wij met moeder hadden niet juist waren. Toen de deurwaarder het restant van de factuur kwam halen, heeft hij dit netjes betaald, maar voor dhr. was deze zaak niet afgesloten en heeft hij de Geschillencommissie ingeschakeld. Hij is toch in zijn gelijk gesteld. Mevrouw heeft twee jaar geleden geen contractverlenging meer gekregen.

Locatie: Hollandscheveld

Mevrouw Z. heeft in Coronatijd gebruik gemaakt van de opvang. Wij hadden de afspraak via een schrijven met onze ouders dat we een gemiddelde van de uren van de drie voorgaande maanden in rekening zouden brengen. Dit n. a.v. het verzoek van de overheid om de opvang door te blijven betalen, tijdens de weken dat onze opvang alleen open was voor noodopvang. De eerste ronde Coronatijd is prima verlopen, maar de tweede keer heeft

mevrouw een x aantal uren betaald en de tweede maand heeft ze veel opvang afgenomen voor en na schooltijd en dit hadden wij als normale uren berekend, maar volgens haar was dit noodopvang en gratis en wilde ze niet meer betalen als in de eerste maand. Zij had het geld in depot staan via de Geschillencommissie en in deze zijn wij in het gelijk gesteld. Mevrouw heeft zonder een inachtneming van een maand opzegtermijn het contract beëindigd. De hierboven genoemde samenvatting is behandeld door de geschillencommissie.

Beschrijving van de klachtenregeling

Hoe goed alle pedagogisch medewerkers van Kinderopvang Kraakeel ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent. Kinderopvang Kraakeel heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden via



klachtencommissie@kinderopvangkraakeel.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie en advies. Kinderopvang Kraakeel is aangesloten bij de Geschillencommissie in Den Haag. De klachtenregeling is te vinden op mijn website.

Deze samenvatting van de te ontvangen klachten, is tevens te vinden op de website kinderopvangkraakeel.nl en een aankondiging in de nieuwsbrief.