



**Openbaar jaarverslag**  
**klachtenregistratie**  
Kids Wonderworld Dribbel  
BV

**Periode**

*1 januari 2020 - 31 december 2020*

## **Inhoudsopgave**

1. Inleiding
2. Interne klachtenregeling
3. Externe klachtenregeling Geschillencommissie Kinderopvang
4. Klachten in verslagperiode 2020
  - 4.1 KDV Dribbel
  - 4.2 Hoofdkantoor
  - 4.3 DebiCare

Bijlage 1 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang Dribbel

## 1. Inleiding

Dit is het openbaar jaarverslag klachtenregistratie 2020 van Kids Wonderworld Dribbel. Kids Wonderworld Dribbel biedt een breed scala aan opvang en activiteiten voor ruim 45 kinderen tussen de tien weken en vier jaar oud. Kids Wonderworld Dribbel had in 2020 de volgende locaties: kinderdagverblijf Kids Wonderworld Dribbel.

Kids Wonderworld Dribbel werkt op basis van de pedagogische visie dat elk kind uniek is, krachtig en nieuwsgierig. Een ontdekker, en een uitvinder. Kinderen hebben de behoefte om op onderzoek uit te gaan en hun ervaringen uit te breiden. Elk kind doet dit op zijn eigen wijze en in zijn eigen tempo. Kinderen zijn van nature sociaal en zoeken contact met anderen, want opgroeien doe je niet alleen, maar met de wereld om je heen. Ouders en de pedagogisch medewerkers zijn elkaars partner in de opvoeding.

Kids Wonderworld Dribbel publiceert jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit openbare jaarverslag wordt toegezonden aan GGD Rotterdam. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in de periode van 01-01-2020 tot 31-12-2020 door ouders zijn ingediend.

Bij het intakegesprek maken de ouders voor het eerst kennis met de werkwijze van de klachtenregeling van Kids Wonderworld Dribbel. Ook in het huishoudelijk reglement van Kids Wonderworld Dribbel, dat ouders op de eerste opvangdag van hun kind ontvangen, worden de ouders van ons kinderdagverblijf op de hoogte gebracht van de klachtenregeling. 'Eventuele klachten kunnen besproken worden met de pedagogisch medewerkers van de betreffende groep. Mocht dit onvoldoende voelen of is het een klacht op beleidsniveau dan kan de klacht neergelegd worden bij de leidinggevende. Als ouders een klacht hebben over Kids Wonderworld Dribbel kan een ouder een klachtenformulier invullen die te verkrijgen is bij de pedagogisch medewerkers. Ook zitten er klachtenformulieren in de map ouders in de centrale hal van het kinderdagverblijf. Uw klacht wordt altijd serieus genomen. Er wordt een gesprek gepland om te kijken of het probleem opgelost kan worden. Mocht het probleem na de bespreking nog niet naar tevredenheid opgelost zijn, dan buigt de directeur zich over de klacht. Klachten kunnen ook worden ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang'.

Kids Wonderworld Dribbel beschikt over interne klachtenregelingen voor ouders. Een ouder kan zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden. Daarvan is blijkens de certificaten in de bijlagen in 2020 geen gebruik van gemaakt. De klachtenregelingen zoals van toepassing in 2020 en de klachtenregistratie worden in de volgende hoofdstukken beschreven.

## 2. Interne klachtenregeling

Ouders kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van Kids Wonderworld Dribbel en waarvoor de ouder en de direct betrokken medewerker(s) niet meteen een oplossing vinden. In de klachtenprocedure staat beschreven welke stappen worden gezet in de behandeling van het ongenoegen of probleem en op welke wijze de ouder een klacht kan indienen:

- Wanneer een ouder een klacht heeft, wordt deze als eerste door de ouder(s) met de betrokken medewerker(s) besproken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komen de ouder(s) en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de assistent leidinggevende van de locatie.
- Komen de ouder(s) en de medewerker(s) er samen met de assistent leidinggevende niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de locatiecoördinator.
- Kan ook de betreffende locatiecoördinator de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan verwijst deze de ouder(s) door naar directeur van Kids Wonderworld. Ouders kunnen de directeur bereiken via het hoofdkantoor. De directrice neemt de klacht dan in behandeling en probeert deze naar tevredenheid op te lossen.
- Ook kan de ouder(s) schriftelijk een klacht indienen bij de directrice op het hoofdkantoor. De uiterste termijn voor het indienen is twee maanden na het ontstaan van de klacht. Kids Wonderworld stelt naar aanleiding van de klacht een onderzoek in. Zij houdt de ouder(s) zoveel mogelijk op de hoogte van het verloop daarvan en verstrekt de ouder(s) uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel.

Deze interne procedure wordt altijd doorlopen alvorens het externe klachtenloket wordt ingeschakeld, tenzij dit onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de ouder(s) kan worden verwacht. Indien een klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de procedure volgens de interne klachtenregeling afgesloten.

### **3. Externe klachtenregeling Geschillencommissie Kinderopvang**

Wanneer een klacht niet op een voor de ouder bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer gegeven de omstandigheden redelijkerwijs niet van een ouder kan worden verwacht dat deze een klacht met Kids Wonderworld Dribbel bespreekt, kan de ouder gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen moet een bepaalde procedure gevolgd worden. Op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) staat meer informatie hierover opgenomen. Bij het klachtenloket bekijkt een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht. Deze probeert de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies en bemiddeling. Blijkens de certificaten in de bijlagen is in 2019 geen gebruik gemaakt van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

#### 4. Klachten in verslag periode 2020

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2020 in totaal 5 klachten zijn ontvangen. Alle ontvangen klachten zijn in behandeling genomen en inmiddels afgerond. De klachten zijn grotendeels tot tevredenheid van de ouder(s) afgehandeld.

In onderstaand tabel is een verdeling van de aantal klachten weergegeven van 2019 en 2020.

	2019	2020
KDV Dribbel	1	5
Hoofdkantoor		
Debicare		
Totaal	1	5

In onderstaand tabel is een verdeling van de aard van de klachten weergegeven van 2019 en 2020.

	2019	2020
<b>Pedagogisch handelen, kwaliteit van zorg, veiligheid en voeding</b>	1	
Veiligheid		
Activiteitenprogramma (tijdens de vakantie)		
Voeding		4
Grensoverschrijdend gedrag van een pedagogisch medewerker		
Verzorging		
Te weinig ontwikkelingsgericht speelgoed		
Totaal		
<b>Financiële administratie en afwikkeling</b>		
Vervroegen van de incassodatum		
Facturering		
Fout bij overzetten naar Debicare: per abuis te weinig in rekening gebracht		
Totaal		
<b>Communicatie, bejegening en/of bereikbaarheid</b>		
Gebrek aan communicatie over wisselend personeel, ziekte en verandering op de groep		
Totaal		
<b>Anders</b>		
Overlast omwonenden van gillende kinderen buiten		
Persoonlijke bezittingen		1
Totaal	1	5

#### 4.1 KDV Dribbel

Vanuit de interne registraties blijkt dat er in verslagperiode 2020 in totaal 5 klachten zijn ontvangen met betrekking tot Kids Wonderworld Dribbel.

Vier klachten hadden betrekking op de voeding bij Kids Wonderworld Dribbel. Per 1 januari 2020 is de warme maaltijd bij Kids Wonderworld Dribbel afgeschaft om verschillende redenen als de vermindering van kwaliteit van de maaltijden en de samenwerking werd verbroken toen de externe partij besloot om niet verder te gaan met het bereiden van maaltijden. Kids Wonderworld Dribbel was om deze redenen genoodzaakt om de warme maaltijd uit het dagritme te halen. Er zijn een aantal reacties vanuit ouders gekomen die het hier niet mee eens waren, onder andere een lid van de oudercommissie. De directrice en de locatiecoördinator zijn in gesprek gegaan met de ouders die een reactie hebben gestuurd en met de oudercommissie om de situatie toe te lichten. De leden van de oudercommissie misten overleg en communicatie tot het stopzetten van de warme maaltijd. Met elkaar is er gekeken naar een eventuele oplossing om de warme maaltijd via een andere organisatie weer op de kaart te zetten. Dit was mogelijk als het merendeel van de ouders bereidt waren om een meerprijs te betalen voor de warme maaltijd. Er is tweemaal een enquête uitgezet om de mening van de ouders te horen over de meerprijs. Uit de enquête is gebleken dat 73,53% van de ouders niet bereid zijn om meer te betalen. Aan de hand van deze uitslag is er besloten om de warme maaltijd niet meer in het dagritme te verwerken van Kids Wonderworld Dribbel. De kinderen krijgen dagelijks een broodmaaltijd aangevuld met verse groenten als broccoli, bloemkool, sperziebonen en/of wortelen.

Eén ontvangen klacht had betrekking op een persoonlijke bezitting van een ouder, de kinderwagen van haar zoontje. De ouder heeft een klachtenformulier ingevuld op 17 februari 2020. Zij heeft geschreven dat haar kinderwagen op vrijdag 14 februari is meegenomen door een andere ouder. Toen de kinderwagen 17 februari weer terecht was, was er een wiel stuk en lag de kinderwagen vol met troep. De klacht is ook mondeling gemeld door een pedagogisch medewerker bij de locatiecoördinator. De locatiecoördinator is met de ouder van de desbetreffende kinderwagen in gesprek gegaan en heeft de ouder, die de kinderwagen had meegenomen, aangesproken. In het beleid van Kids Wonderworld Dribbel staat beschreven dat wij niet aansprakelijk gehouden kunnen worden op dingen die gebeuren met de wagens, stepjes etc. die in de buggyruimte worden opgeslagen. De locatiecoördinator heeft echter wel beide ouders, met hun goedkeuring, met elkaar in contact gebracht om tot een oplossing te komen.

#### 4.2 Hoofdkantoor

Er zijn geen schriftelijke klachten ingediend met betrekking tot het hoofdkantoor.

#### 4.3 Debicare

Er zijn geen schriftelijke klachten ingediend met betrekking tot Debicare.

---

### **Bijlage 1 Certificaat Geschillencommissie Kinderopvang Dribbel**

Een ouder kan zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden. Daarvan is blijkens het certificaat geen gebruik van gemaakt.

**CERTIFICAAT 2020**