

Ouders/verzorgers en toezichthouders GGD

adres

Spoorhaven 10-18,
2651 AV Berkel en Rodenrijs

post

Postbus 85014,
3009 MA Rotterdam

telefoon

010 286 27 77

e-mail

info@gro-up.nl

Berkel en Rodenrijs, 17 april 2025

Betreft: Klachtenjaarslag 2024 gro-up Kinderopvang B.V.**Inleiding**

De Rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen van de Wet Kinderopvang.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt beschreven (art. 1.57b). Het klachtenjaarslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt en is een onderdeel van het Toetsingskader van de GGD.

Interne klachtenregeling

gro-up kinderopvang wil haar werk zo goed mogelijk uitvoeren. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden. Wij zijn van mening dat alle punten van kritiek de moeite waard zijn om te bespreken, want daarmee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

De interne regeling ziet er in het kort als volgt uit:

- Als ouders/verzorgers een klacht, kritiek of een opmerking hebben, raden wij hen altijd aan dit eerst met de groepsleiding te bespreken. De kans is groot dat men samen tot een oplossing komt en de klacht op een snelle manier afgehandeld kan worden. Wellicht kan een misverstand uit de weg geholpen worden of een voor de ouder/verzorger aanvaardbare oplossing voorgesteld worden.
- Is er geen oplossing of verloopt dit gesprek niet naar tevredenheid? Dan kan de ouder/verzorger contact opnemen met de locatiemanager. In gezamenlijkheid zal dan geprobeerd worden tot een passende oplossing te komen. Mocht dit echter niet tot tevredenheid van de ouder/verzorger leiden, dan kan men terecht bij de regiomanager of directie van onze organisatie.
- Is de ontevredenheid meer van algemene aard of heeft de ouder/verzorger tips/verbeterpunten dan kan deze ook terecht bij de oudercommissie van de locatie.
- Als bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing van de klacht leidt, kunnen ouders/verzorgers een externe klachtenprocedure volgen.

Externe klachtenprocedure

Ouders/verzorgers en oudercommissies kunnen naast gebruikmaking van de interne Klachtenregeling, terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke organisatie die informatie verstrekt, advies geeft of bemiddeling organiseert. Wanneer de oplossing met de kinderopvangorganisatie uitblijft, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang¹. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

Hoe worden ouders geïnformeerd?

Op de website van gro-up kinderopvang is een beschrijving van de klachtenregeling gepubliceerd. Hierin staan ook de (contact)gegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld. Ook wordt na plaatsing, tijdens het kennismakingsgesprek met de ouders/verzorgers, de klachtenregeling besproken. De klachtenprocedure staat ook opgenomen in de locatiegids welke digitaal beschikbaar is op onze website.

Het overzicht met het aantal en aard van de behandelde klachten per locatie en de strekking van de oordelen en getroffen maatregelen, is gedeeld met de ouders en de toezichthouders van de GGD.

Geschilvrij jaar

In 2024 zijn er geen geschillen tegen locaties van gro-up Kinderopvang B.V. ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Met vriendelijke groet,
gro-up kinderopvang



A.C. de Jong
Directeur kind, gezin en buurt

¹ In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.