



JAARVERSLAG KLACHTEN 2019

Beschrijving klachtenregeling

Kids2b kent een interne en externe klachtenregeling. Binnen deze regeling bestaat ook de werkwijze klachtencommissie voor de ouderraden/oudercommissies.

Bij de 'interne procedure' gaan we ervan uit dat de klacht eerst tussen de betreffende partijen opgelost kan worden. Zo niet, dan kan stapsgewijs contact gelegd worden met de leidinggevende en/of directeur.

De ouderraden kunnen de klachtencommissie voor ouderraden inschakelen bij een geschil met de leidinggevende en over de in ons handboek genoemde onderwerpen.

Deze commissie bestaat uit 3 leden. Een onafhankelijke externe voorzitter, de voorzitter van COR¹ en de directeur van Kids2b.

Daarnaast kan de centrale ouderraad een klacht of geschil met de directeur neerleggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Kids2b geeft er de voorkeur aan om eerst een klacht intern op te lossen, maar men kan zich rechtstreeks en zonder tussenkomst van Kids2b wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wijze van onder de aandacht brengen van de klachtenregelingen

Ouders/verzorgers worden op verschillende wijze geïnformeerd over de klachtenregeling.

De klachtenregeling staat beschreven in de pedagogisch werkplannen van de locaties en is de informatie te vinden op de website van Kids2b.

Ook zijn de ouderraden en de centrale ouderraad hierover geïnformeerd.

De procedures en het klachtenreglement zijn opgenomen in het Kids2b kwaliteitshandboek

Interne klachten 2019

De klachtenregistratie van Kids2b verloopt via een geautomatiseerd systeem. Hierin wordt de klacht, de communicatie en de afhandeling van de klacht geregistreerd.

Er zijn over 2019 totaal 10 klachten gemeld.

¹ Centrale ouderraad

Aantal klachten per opvangsoort:

Peuteropvang (PO)	Dagopvang (DO)	Buitenschoolse opvang (BSO)
6	4	geen
Betreft de locaties:		
Farmsum, Spijk, Baflo Termunten en Delfzijl	Ten Boer, Middelstum en Loppersum	

Klachten:

Aard klacht	Aantal klachten	locaties	Genoemde klachten	Maatregelen
Personeel/ Personeels- wisseling en continuïteit	2	Spijk	Personeelwisselingen	Teamleider heeft hierover met de beide ouders contact gehad.
	1	Loppersum	Beroeps-kind-ratio	
	1	Termunten	Laatste dag van een pm-er is niet bekend en Personeelwisselingen	
Personeel/ Pedagogisch	1	Farmsum	Pedagogisch medewerker stelt zich niet voor. Is bij de ouder niet bekend en stelt vragen over haar zoon.	De teamleider heeft contact gehad met de beide ouders. Bij de eerste klacht heeft er een gesprek met de pm-er plaatsgevonden.
Beleid en organisatie	1	Middelstum	Ouder zag een kind achter de iPad, er was op dat moment een invalkracht aanwezig.	Teamleider heeft contact met ouder gehad, medewerkers zijn geïnstrueerd invalkrachten te informeren.
	1	Baflo	Oneens met plaatsingsbeleid.	Met de ouder afspraken uit het contract doorgenomen.
Communicatie	2	Ten Boer en Middelstum	Ouder vindt dat ze niet voldoende wordt geïnformeerd.	Teamleider heeft hierover met de ouder contact gehad.
Veiligheid	1	Delfzijl	Ouder geeft aan dat tegels op het plein scheef liggen	Teamleider heeft hierover met de ouder contact gehad, de tegels zijn vlak gelegd.

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

Ten opzichte van het jaar 2018 is het totaal aantal klachten met twee klachten afgenomen. Bij de peuteropvang is er een toename van 3 klachten ten opzichte van vorig jaar zichtbaar en een afname van drie klachten voor de dagopvang. Bij de BSO zijn er geen klachten gemeld, vorig jaar waren dit er 2.

In de bijlage vindt u een kopie van het certificaat wat aantoont dat er over het jaar 2019 geen geschillen zijn ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bijlage 1:

