



## JAARVERSLAG KLACHTEN 2020

## **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 COR<sup>1</sup> 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 2020**

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 2020 totaal 10 klachten gemeld.

---

<sup>1</sup> Centrale ouderraad

Aantal klachten per opvangsoort:

Peuteropvang (PO)	Dagopvang (DO)	Buitenschoolse opvang (BSO)
2	5	3
<b>Betreft de locaties:</b>		
Woldendorp, Pinkeltje Appingedam	Bedum, Loppersum en Ten Boer	Oling Appingedam, Ten Boer en Winsum,

Klachten:

Aard klacht	Aantal klachten	locaties	Genoemde klachten	Maatregelen
Personeel/ Personeelswisseling en continuïteit	1	-DO Loppersum	Personeelwisselingen en minder aanbod voor kinderen. Ouder wil de opvang beëindigen.	De opvang is gestopt volgens wens ouder.
Personeel/ Pedagogisch	1	-BSO Oling Appingedam	Ouder ervaart te weinig contact met de ped. medewerkers.	De teamleider heeft contact gehad met de ouder en de verwachtingen besproken. Er vindt een overdracht plaats maar de ouder wil meer privé belangstelling.
Hygiëne	1	DO Ten Boer	Het betreft een klacht over de vloer van de dagopvangruimte	Er is contact gezocht met het schoonmaakbedrijf en afspraken gemaakt. De ouder is geformeerd.
Communicatie	3	-Po Pinkeltje Appingedam -DO Loppersum -PO Woldendorp	-communicatie over opvangtijden vlak voor de kerstperiode -uitbreiding van opvangdag met ander ped. medewerkers. Kindje kan moeilijk tegen veranderingen. -Communicatie omtrent corona en de invalkracht die is ingezet.	-excuus aan de ouder aangeboden. -ouder telefonisch niet bereikbaar, voicemail ingesproken. -Ouder gebeld en situatie is uitgelegd naar tevredenheid van de ouder.
Vertrouwen en Veiligheid	2	-DO Bedum BSO Ten Boer	Kindje heeft bij thuiskomst kit aan de vingers. De locatie werd opgeknapt en volgens klant is dit niet goed georganiseerd. Kindje niet opgehaald uit school	-er zijn bordjes geplaatst met 'nat schilderwerk' De leidinggevende heeft dit met de ouder besproken.
Algemeen	2	-BSO Winsum -DO Ten Boer	-kind heeft fiets niet mee uit school genomen. -kindje heeft geen romper onder de kleding aan.	Dit is met de ouder besproken.

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

Ten opzichte van het jaar 2019 is het totaal aantal geregistreerde klachten gelijk gebleven. 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 3 klachten gemeld, vorig jaar waren dit er 2.

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

## Bijlage 1:



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

Stichting Kinderopvang Kids2b  
Bedumerweg 2  
9959 PG Onderdendam

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Bazen en Bazen

