



JAARVERSLAG KLACHTEN 2021

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 2021

De klachtenregistratie van Kids2b verloopt een geautomatiseerd systeem. Hierin wordt de klacht, de communicatie en de afhandeling van de klacht geregistreerd. Drie klachten zijn vanwege een personeelwisseling niet in het systeem opgenomen, deze klachten zijn wel meegenomen in het klachtenverslag.

Er zijn in 2021 totaal 12 klachten gemeld.

¹ Centrale oudercommissie

Aantal klachten per opvangsoort:

Peuteropvang (PO)	Dagopvang (DO)	Buitenschoolse opvang (BSO)
1	7	4
Betreft de locaties:		
Opwierde Appingedam	Appingedam (OPwierde en Oling), Delfzijl en Ten Boer	Ten Boer, Bedum, Garmerwolde en Uithuizermeeden,

Klachten:

Aard klacht	Aantal klachten	locaties	Genoemde klachten	Opvolging/Maatregelen
Personeel/ Personeels- wisseling en continuïteit	1	-BSO Bedum	-Onbekende medewerkers en weinig aandacht voor de kinderen.	-De teamleider heeft de ouder en de desbetreffende medewerkers hierover gesproken.
Personeel/ Pedagogisch	2	-BSO Garmerwolde -DO Appingedam (Opwierde)	-Klacht in vertrouwen met teamleider besproken. -Om 17:45 uur onvoldoende tijd voor overdracht	-De ouder is door de teamleider teruggebeld. -klacht besproken met ouder. Kind is op verzoek van ouder overgeplaatst naar een andere locatie.
Beleid en organisatie	1	-PO Appingedam (OPwierde)	-Opvang vanaf 08.30 uur ipv.08.00. ouder vraagt om het terugdraaien ervan.	De teamleider heeft dit met de ouder besproken.
Hygiëne	3	-DO Delfzijl -DO Appingedam (Opwierde)	-Ontevredenheid over de frequentie van de verschooning.	De teamleider heeft dit met de medewerkers van de locaties besproken.
Communicatie	2	-BSO Delfzijl -DO Ten Boer	-Voogd hoort verneemt zorgen over ontwikkeling van de GGD. -Ouder wordt niet teruggebeld, vindt dat Kids2b zich verschuilt achter COVID en aannames doet.	Er hebben gesprekken plaatsgevonden met de voogd en medewerkers. -teamleider heeft ouder gebeld. De klacht heeft geleid tot een plaatsing.
Vertrouwen en Veiligheid	3	-BSO Uithuizermeeden -DO Appingedam (Oling) -DO Ten Boer	-Ouder vindt gebruik mondkapjes in het vervoer in strijd met de wetgeving. -Kind alleen op de groep met ballon in mond -een ouder treft een kind huilend in babyhuisje.	De directeur en de controller heeft dit meerdere malen met de ouder besproken. Het is niet aan ons maar aan het vervoersbedrijf dat dit verplicht stelt. -er heeft een gesprek met de ouder plaatsgevonden. daaruit blijkt dat het kindje niet alleen op de groep was. De klacht is hiermee voor de ouder opgelost. -De situatie is aan deze ouder uitgelegd.

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

Ten opzichte van het jaar 2020 is het totaal aantal geregistreerde klachten met 2 klachten gestegen.

Bij de peuteropvang is er een afname van 1 klacht te zien ten opzichte van vorig jaar. Voor de dagopvang en buitenschoolse opvang zijn de klachten voor toegenomen met 2 en 1 klacht.

In één situatie heeft een klacht geleid tot een aanmelding en plaatsing. Een andere klacht heeft geleid tot overplaatsing naar een andere locatie binnen Kids2b.

In de bijlage vindt u een kopie de brief van de geschillencommissie wat aantoont dat er over het jaar 2021 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

Stichting Kinderopvang Kids2b
Bedumerweg 2
9959 PG Onderdendam

Den Haag, 30 maart 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2021 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalKinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang