



## JAARVERSLAG KLACHTEN 2022

## **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 een ouder 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 2022**

De klachtenregistratie van Kids2b verloopt via de mail. Het secretariaat wordt geïnformeerd over de klacht en de afhandeling ervan.

Er zijn in 2022 totaal 23 klachten gemeld.

---

<sup>1</sup> Centrale oudercommissie

Aantal klachten per opvangsoort:

Peuteropvang (PO)	Dagopvang (DO)	Buitenschoolse opvang (BSO)
2	6	15
<b>Betreft de locaties:</b>		
PO Spijk en PO Winsum	Bedum, Zuidwolde, Oling Appingedam, Uithuizermeeden en Middelstum	Delfzijl, Ten Boer, Baflo, Sportpaleis Appingedam, Thesinge, Middelstum, Oling Appingedam en Uithuizermeeden

Klachten:

Aard klacht	Aantal	locaties	Genoemde klachten	Opvolging/Maatregelen
Personeel/ Personeels- wisseling en continuïteit	1	PO Winsum	kind naar andere dagopvanggroep vanwege ziekte medewerkers.	teamleider heeft gesprek met ouder gehad. Een volgende keer wordt dit vooraf met de ouder besproken
Personeel/ Pedagogisch	8	BSO Ten Boer 2x  DO Zuidwolde 2x  BSO Baflo  BSO-sportpaleis  Do Bedum  PO Spijk	-kind gevallen en heeft neus gebroken. Dit is niet door medewerker gezien. -houding en gedrag van medewerker  -meerdere klachten o.a. nieuwe medewerkers stellen zich niet voor en is er geen oudergesprek geweest. -kind medewerker op de groep.  -afhandeling van ruzie kinderen en kwijtraken jas  -kind niet volgens afspraak begeleid van school naar andere locatie. Kind stond voor dichte deur. Ouder mist het gesprek. -ontevreden over houding van medewerkers bij Intake. Ouder wil afzien van plaatsing.  -ontevreden over locatie en medewerker.	-teamleider heeft contact met moeder gehad en is het met het team opgepakt. -medewerker aangesproken. Na een maand opnieuw met contact met de ouder. -de opvang is beëindigd.  -complexe situatie en niet helemaal door ouder juist aangegeven. Na gesprek is de klacht afgehandeld. -gesprek tussen teamleider, medewerker en ouder. Daarmee is de klacht afgehandeld. -er zijn acties uitgezet ter voorkoming van herhaling, en in teamoverleg besproken.  -na gesprek met ouder wordt kindje op de wachtlijst van een andere locatie geplaatst. Teamleider is in gesprek gegaan met medewerkers. -met medewerkers besproken en ped. coach ingezet gericht op verbetering.
Beleid en organisatie	4	BSO Ten Boer  DO Merelhuis  BSO Middelstum  DO Schathuis	-kind in volle zon en ouder mist activiteitenprogramma in de zomer  -tegoedjes ouder zijn op, ouder is verontwaardigd dat er niets geregeld kan worden. -ouder stoort zich aan de naam van de bso  -sluiting 2 maal op vrijdag vanwege personeelstekort	n.a.v. gesprek met ouder zijn er afspraken gemaakt en aanpassingen bij de BSO doorgevoerd. -teamleider bespreekt de situatie met de ouder.  -kids2b begrijpt de naamsverwarring en past de naam aan. -teamleider heeft contact met de ouder gehad en het uitgelegd
Communicatie	6	BSO Ten Boer  BSO Thesinge  BSO DZ 2x	-communicatie over verlies schoen kind. -kind wordt vergeten op de halen, dit is bij het ophalen niet gemeld. -Beëindiging opvang kinderen, ouder ontevreden over de	-gesprek medewerker en de schoenen zijn vergoed. -ouder heeft de opvang voor 1 hele dag beëindigd -De teamleider heeft gesprekken met de ouders

		BSO Uithuizermeeden	communicatie. -kind vergeten op te halen	gevoerd. -Teamleider heeft een gesprek met ouder en medewerkers gehad.
		BSO Opwierde	-kind niet naar kerstactiviteit	-teamleider heeft via mail met de ouder contact gehad.
Vertrouwen en Veiligheid	4	BSO Oling	-privacy kind geschonden	-contact met ouder opgenomen en de situatie uitgelegd naar tevredenheid van de ouder.
		BSO Middelstum	-Schoolplein wordt gebruikt door ouderen rokende kinderen	-Wijkagent benaderd. Hij gaat vaker op ronde. Dit is voor de ouder voldoende.
		BSO Sportpaleis	-niet gemeld dat kind e-smoker heeft gevonden.	-teamleider heeft ouder gesproken. Er volgt een gesprek met de pm-er.
		DO Oling Appingedam	-kind bij de bso achtergelaten, niet gemeld bij ouder.	-ouder gesproken, de medewerker wel aanwezig. Kindje krijgt vanwege ziekte een andere mentor.

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

Ten opzichte van het jaar 2021 is het totaal aantal geregistreerde klachten met 11 klachten gestegen. De peuteropvang is ten opzichte van vorig jaar met 1 klacht gestegen, de dagopvang afgenomen met 1 klacht en de bso toegenomen met 11 klachten.

De reden van de klachtenstijging voor de bso kan de oorzaak zijn van meer personeelwisselingen vanwege Corona.

In twee situaties heeft een klacht geleid tot beëindiging van de opvang in zijn totaal en voor één dag. Een andere klacht heeft geleid tot opvang op een andere locatie binnen Kids2b.

In de bijlage vindt u een kopie van de brief van de geschillencommissie die aantoont dat er over het jaar 2022 geen geschillen zijn ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen.

## Bijlage 1:



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 40, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

Stichting Kinderopvang Kids2b  
Ubbo J. Mansholt plein 2  
9951 BX Winsum Gb

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 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 2022 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](mailto: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

de geschillencommissie faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf

