



JAARVERSLAG KLACHTEN 2023

Beschrijving klachtenregeling

Kids2b kent een interne en externe klachtenprocedure. 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.

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 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 2023

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

Er zijn in 2023 totaal 41 klachten gemeld.

¹ Centrale oudercommissie

Aantal klachten per opvangsoort*:

Peuteropvang (PO)	Dagopvang (DO)	Buitenschoolse opvang (BSO)	VSO
6	5	27	3
Betreft de locaties:			
Ten Boer Tuikwerd KC West-Matrozen Paddenstoel DZ Spijk	Oling Opwierde Loppersum Zuidwolde	Ten Boer, Kaakheem Oling OPwierde Loppersum Winsum KC Noord Delfzijl Stedum Bedum Thesinge Middelstum	KC Noord Delfzijl Baflo

*Een uitgebreid overzicht van alle klachten zie bijlage 1

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

Ten opzichte van het jaar 2022 is het totaal aantal geregistreerde klachten met 18 klachten gestegen.

De peuteropvang is ten opzichte van vorig jaar met 4 klachten gestegen, de dagopvang is afgenomen met 1 klacht en de bso toegenomen met 12 klachten. De vso heeft 3 klachten ontvangen, vorig jaar zijn er geen klachten gemeld.

2 klachten hebben geleid tot de beëindiging van de opvang.

De reden van de klachtenstijging is vooral vanwege wisselingen van medewerkers op de groep door o.a. personeelsgebrek en een toename van sluitingen van groepen vanwege dezelfde reden.

In bijlage 2 is een kopie opgenomen van de brief van de Geschillencommissie die aantoont dat er over het jaar 2023 geen geschillen zijn ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bijlage 1:

Aard klacht	Aantal	locaties	Genoemde klachten	Opvolging/Maatregelen
Personeel/pedagogisch	5	Middelstum	Buitenspelen 4/5-jarige alleen met toezicht vanuit kindcentrum, ouder vindt dit gevaarlijk i.v.m. speelwater op het speelterrein. Kinderen niet in zandbak gespeeld maar wel moeten opruimen.	Teamleider heeft contact met ouder gehad. En de uitkomst? Voormalig tl Suzanna heeft destijds deze klacht opgepakt maar geen verdere terugkoppeling gegeven.
		Stedum	Onduidelijkheid over vertrekkende medewerker, veel mensen op de groep vanwege het inwerken van een medewerker. Onrust voor de groep en specifiek voor kindje met speciale behoefte.	Teamleider heeft contact met ouder gehad. De concrete afspraken over het vervolg gemaakt. De klacht is goed afgesloten.
		Ten Boer	Ouder is trouwring kwijt. Kind heeft dit meegenomen naar locatie, de medewerkers hebben hier niet over gesproken. Speelcontract buitenspelen ingetrokken vanwege volgens ouder onveilige situatie,	Ouder ziet af van een gesprek. Besproken met ped. coach. Aanpassing groepssamenstelling voor meer stabiliteit.
		OPwierde	Kindje kon niet goed aarden. Geen herkenning bij de ouder wat medewerkers aangaven. De opvang is beëindigd omdat medewerker volgens de ouder iets aangaf wat niet klopte.	Er heeft een gesprek met ouder plaatsgevonden en is een excuus aangeboden over de gang van zaken. Medewerkers zijn niet meer werkzaam bij Kids2b.
		Oling	Geen aandacht voor een verdrietig kind bij vertrek van de ouder.	Er is contact met de ouder geweest. De situatie is binnen het team besproken.
		KC Noord bso	Ontbreken van vertrouwen	Er zijn afspraken gemaakt met de medewerkers
Personeelwisseling en continuïteit	8	OPwierde	Veel personeelwisselingen, vaak samenvoegen van groepen en niet tijdig laten weten dat een groep ging sluiten.	Contact met de ouders gezocht. De opvang is hierom beëindigd.
		Oling	Een paar maal geen medewerker aanwezig om 07:00 uur.	? Linda gemaild 9-4
		Ten Boer	Externe medewerker niet tijdig op locatie en kent het kind niet. Ouder heeft geen info via het ouderportaal ontvangen.	Er zijn afspraken gemaakt met de medewerkers van de locatie.
		Winsum	Onvrede door bso-sluiting vanwege personeelsgebrek	Teamleider heeft gesprek met ouder gehad en uitleg gegeven. Ouder valt nog over mails met dezelfde tekst, Meer uitleg wordt op prijs gesteld. Tl heeft dit intern doorgegeven.
		Loppersum	Veel personeelwisseling	Gesprek met ouder (zie ook klacht bij communicatie) en toelichting gegeven.
		KC west	Te veel wisselingen en veranderingen in medewerkers. Ouder mist stabiliteit op de groep.	De teamleider heeft met de ouder contact gezocht. Verzuim is hierin een grote oorzaak. Locatie maatregel: inzet vaste gezichten die samen of apart elke dag aanwezig zijn. Vanaf november op vrijdag inzet vast gezicht.
		Zuidwolde	Geen medewerker aanwezig om 07:30 uur	Afspraken met team aangescherpt om dit te voorkomen. Naar tevredenheid van de ouder daarmee afgehandeld.
Vertrouwen / veiligheid	3	Paddenstoel DZ	Ouder niet tevreden over de verhuizing en gang van zaken. Te overweldigend voor kinderen.	Er moest verhuisd worden vanwege versterking werkzaamheden. De teamleider heeft met de ouder hierover gesproken.
		Loppersum	Ongeluk kind vanwege struikelen over tafelpoot	De bankjes zijn meteen uit het lokaal verwijderd. De tafel is tegen de muur

				geplaatst zodat er 2 poten overblijven die nu worden beschermd door een kruk ertegen aan te zetten. Met de ouders gesproken en genoemd welke stappen we gaan nemen.
Beleid en organisatie	15	Ten Boer	Kosten stijgen en kwaliteitsvermindering	De teamleider heeft met de ouder contact gezocht. En?
		Kaakheem	-Communicatie over sluiting opvang -Aangemeld vanwege een margedag. Bij aankomst was de locatie gesloten.	-De gemiste uren als extra tegoed voor margedag zijn bijgeschreven. -Met de ouder contact opgenomen en goed afgerond.
		Loppersum	Laat bericht dat locatie sluit en ingewikkelde procedure om kosten terug te vorderen. Sluiting van de groep/locatie (3 klachten)	De teamleider heeft de ouder gebeld en de situatie uitgelegd
		Oling	2x een sluiting van de locatie do en bso. En ontbreken vast gezicht op de groep. Ouder heeft een factuur ontvangen voor het te laat ophalen van zijn kind.	-Per 01-04 weer een vast gezicht op de groep en zijn op zoek naar een tweede vaste medewerker. -Er is een gesprek met de ouder geweest. Ouder haalt kind voortaan op tijd op.
		Winsum	Regelmatige sluiting opvanggroep.	De teamleider heeft de ouder gebeld en de situatie uitgelegd. Suggesties voor verbetering zijn aan Klantadvies doorgegeven.
		OPwierde	Regelmatige sluiting bso Kindje bijna 4 heeft nog behoefte aan slaap. Dit lukt niet altijd vanwege de baby's op de groep.	Gesprek met ouder geweest, klacht afgerond. Proberen kindje op maandag te laten slapen vanwege de hele dag opvang. Andere dagen afhankelijk van de beschikbaarheid. Opvang is dan tot 14:00 uur.
		Garmerwolde	Sluiting locatie lijkt vaker dan andere locaties	Gesprek met ouder en toelichting gegeven.
		Bedum	Door aanpassing voorwaarden flexibele opvang, meer kosten.	Contact met ouder gezocht. De ouder had geen behoefte aan een gesprek.
Hygiëne	1	Ten Boer	Kind voor de tweede keer opgehaald met een vieze luier.	Naar tevredenheid van de ouder zijn hierover afspraken gemaakt.
Algemeen	2	Zuidwolde	Onvoldoende slaapplekken daardoor kindje in kinderwagen	Contact met ouder gezocht.
		Spijk	Kinderen drinken uit een glas op de opvang. Kind drinkt te weinig moeder wil dat de meegebrachte tuitbeker met sap wordt leeggedronken op de opvang.	Visie gezond voedingsbeleid en gebruik glazen bekken toegelicht. Oplossing, vaker (fruit) water en/of thee aanbieden.
Communicatie	7	Duimelotje	Ouder wil in gesprek. Ontevreden over haar betrokkenheid vanwege de scheiding.	Moeder uitgenodigd voor gesprek en geattendeerd op het gebruik van het ouderportaal. De locatie geïnformeerd rondom wetgeving (informatieplicht) hieromtrent.
		Loppersum	Ouder ontevreden over de communicatie m.b.t terugvorderen van kosten Sluiting op korte termijn, ontevreden over de communicatie	Gesprek met ouders geweest. Gesprek met ouders (zie ook klacht personeelwisseling) en toelichting gegeven.

		Baflo	Ouders hebben geen bericht ontvangen over sluiting vso. Geen reactie op bericht ontvangen via de ouderportal	Gesprek met ouders geweest. En?
		Kaakheem	Ouder stond voor een gesloten opvang en was hier niet over geïnformeerd	
		Thesinge	Kind alleen op schoolplein en niet opgehaald door bso. Hier verder niets meer van gehoord.	Ouder ontvangt een tegoed voor deze dag.

Bijlage 2: