

Kids2b

KLACHTENVERSLAG

2024



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.

Ook zijn de ouderraden en de centrale ouderraad hierover geïnformeerd.

De procedures en het klachtenreglement zijn opgenomen in het Kids2b kwaliteitshandboek.

Interne klachten 2024

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

In 2024 zijn er in totaal 14 klachten gemeld.

¹ Centrale oudercommissie

Aantal klachten per opvangsoort*:

Peuteropvang (PO)	Dagopvang (DO)	Buitenschoolse opvang (BSO)	VSO
5	5	4	0
Betreft de locaties:			
Wagenborgen Stedum Woldendorp 3x	Appingedam Oling Zuidwolde Merelhuis Delfzijl Noord Bedum Vlijt	Garmerwolde Ten Boer (3x)	n.v.t.

*Voor een uitgebreid overzicht van alle klachten zie bijlage 1

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

Ten opzichte van het jaar 2023 is het totaal aantal geregistreerde klachten met 28 klachten gedaald.

De dagopvang en de peuteropvang zijn ten opzichte van vorig jaar met 1 klacht gedaald, en het aantal klachten bij de bso is afgenomen met 23 klachten. De vso heeft geen klachten ontvangen, vorig jaar zijn er 3 klachten gemeld.

Geen van de klachten hebben geleid tot de beëindiging van de opvang.

De daling van het aantal klachten ten opzichte van 2023 is vooral te verklaren door o.a. de volgende factoren:

1. Een afname van 5 klachten in klachten met betrekking tot de communicatie over verschillende en uiteenlopende onderwerpen.
2. Een afname van 6 klachten als gevolg van wisselingen van medewerkers binnen de groep.
3. Een afname van 11 klachten ten opzichte van 2023 door de sluiting van bepaalde groepen.

De factoren 2 en 3 zijn een direct gevolg van het personeelstekort in 2023.

In bijlage 2 is een kopie opgenomen van de brief van de Geschillencommissie dat aantoont dat er over het jaar 2024 geen geschillen zijn ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bijlage 1:

Aard klacht	Aantal	locaties	Genoemde klachten	Opvolging/Maatregelen
Personeel/pedagogisch	1	Delfzijl Noord	Het betreft een klacht over de wijze van aanpak en het slapen van het kind.	Afspraken met de ouder gemaakt.
Personeelwisseling en continuïteit	2	Merelhuis	Wisseling van medewerkers in vakantieperiode	Klacht besproken met planning en rooster teruggekoppeld aan de ouder.
		Zuidwolde	Ouder ervaart veel wisselingen van medewerkers	Teamleider heeft de ouder persoonlijk te woord gestaan.
Vertrouwen/ veiligheid	4	Woldendorp 3x	Klachten over hekwerk en zandbak	Hekken op slot bij buiten spelen. Bij een extern bedrijf een oplossing gevraagd om de zandbak dagelijks af te kunnen sluiten. Tuinbroekjes aangeschaft.
		Bedum- Vlijt-	Omhoog staande tegels buitenruimte	Het desbetreffende deel van de buitenruimte wordt opnieuw aangelegd.
Beleid en organisatie	4	Garmerwolde	Oneens met de locatietekst op de Kids2b website	Tekst op website voor desbetreffende locatie is aangepast.
		Ten Boer	Ouder kritisch over de locatie van de opvang	Toelichting gegeven aan de ouder over de locatie en toekomstige inrichting.
		Ten Boer	Ouder klaagt over verhuizing en opvangplek	Teamleider heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder.
		Stedum	Ontevredenheid rondom plaatsing	Er zijn concrete afspraken gemaakt met de ouder.
Hygiëne	1	Appingedam Oling	Verzorging van het kind	Dit is besproken met medewerkers die op die dag werkten.
Communicatie	2	Wagenborgen	Ontevreden over communicatie	Bericht gestuurd naar ouders met uitleg over het brengen en halen van kinderen.
		Ten Boer	Kind eerder naar huis dan afgesproken	Misverstand op de BSO, uitgepraat met de ouder.

Bijlage 2:



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

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

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 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 2024 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 [portaal kinderopvang](http://portaal.kinderopvang.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 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang