



Kids First
COP groep

Openbaar jaarverslag klachten klanten Kids First COP groep 2019

Voorwoord

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First COP groep een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2019. In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2019 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Het jaarverslag is te vinden op de website <https://www.kidsfirst.nl/jaarverslag-2019/>

Interne klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Kids First COP groep beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, welke een ouder/verzorger heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder/verzorger en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat de procedure beschreven op welke wijze de ouder/verzorger een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht. <https://www.kidsfirst.nl/over-kids-first/klachten/>

Externe klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag.

www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/

De wijze waarop de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht wordt gebracht, gebeurt op de volgende manieren:

- Tijdens het intakegesprek met de ouders wordt melding gemaakt van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling hangt/ligt standaard bij de ouderinformatie op een zichtbare plek.
- De klachtenregeling staat op onze website www.kidsfirst.nl
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissie.

Externe klachten in 2019

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we een certificaat ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2019 klachtenvrij was.

Interne klachten in 2019

In 2019 zijn er in totaal acht interne klachten geweest; vier in de categorie aanbod en tarieven, twee in de categorie Veiligheid en Gezondheid, één inzake de facturering en één in de categorie Personeel.

In onderstaand overzicht zijn de klachten met de wijze van afhandeling beschreven. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Betreft	Datum en aard melding	Afhandeling
Peuteropvang: uitbreiding groep van 8 naar 16 peuters. Ouder geeft bezorgdheid aan of deze uitbreiding van de groep wel ten goede komt van de kinderen.	3 november 2019 Aanbod en Tarieven	Teammanager heeft middels een brief uitgebreid toelichting gegeven op de weloverwogen keuze om uit te breiden daar waar het binnen de wettelijke eisen valt. Door uitbreiding kunnen meer kinderen van de wachtlijst worden geplaatst waarbij de pedagogische kwaliteit voorop blijft staan.
BSO: sluiting BSO: ouder geeft aan overvallen te zijn door de mededeling dat de BSO definitief sluit met ingang van de zomervakantie.	Juli 2019 Aanbod en Tarieven	Teammanager heeft in een brief aan ouder uitgelegd wat de overwegingen zijn geweest en dat er voor de betreffende ouders een vervangend aanbod binnen Kids First is gedaan.
BSO: ouder geeft aan dat haar kind op de BSO last heeft van grensoverschrijdend gedrag van een van de andere kinderen op de groep.	24 december 2019 Veiligheid en Gezondheid	Teammanager heeft meerdere malen telefonisch contact met ouder gehad om de genomen stappen door te spreken.
BSO: ouder is het niet eens met de aangepaste dienstverlening ten aanzien van het vervoer	19 november 2019 Aanbod en Tarieven	Ouder heeft een vervangend aanbod gekregen waarbij er sprake is van een overgangsregeling.
KDV: ouder spreekt bezorgdheid uit over personeelwisselingen op locatie	29 oktober 2019 Personeel	Clustermanager heeft contact met ouder opgenomen en de wisseling in het team is teruggedraaid om de continuïteit voor de kinderen te waarborgen.



<p>KDV: Ouder heeft 2 klachten.</p> <p>Ouder geeft aan niet op de hoogte te zijn van de sluitingsdag, in het kader van de jaarlijkse studiedag.</p> <p>Op locatie is er een nieuwe babyslaapkamer in gebruik genomen. Ouder vraagt zich af of de ruimte voldoet aan de eisen m.b.t. gezondheid.</p>	<p>2 oktober 2019</p> <p>Aanbod en tarieven/</p> <p>Veiligheid en Gezondheid</p>	<p>Clustermanager heeft in een mail aangegeven dat de jaarlijkse sluitingsdagen op diverse wijzen gecommuniceerd zijn en ook deze sluitingsdag tevens op locatie aangekondigd is.</p> <p>Inzake de slaapkamer is er door de technische dienst met spoed actie ondernomen om te zorgen dat alles conform de eisen is.</p>
<p>KDV/BSO: ouder is het niet eens met het vooraf incasseren van de ouderbijdrage</p>	<p>Mei 2019</p> <p>Facturering</p>	<p>Dit is voor de geschillencommissie geweest en naar tevredenheid afgehandeld middels een schikking.</p>

