

## **Openbaar jaarverslag klachten klanten Kids First COP groep 2020**

### **Voorwoord**

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First COP groep een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2020.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2020 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

Het jaarverslag is te vinden op onze website.

### **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/](http://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/licht standaard bij de ouderinformatie op een zichtbare plek.
- De klachtenregeling staat op onze website [www.kidsfirst.nl](http://www.kidsfirst.nl)
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissie.

### **Externe klachten in 2020**

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we een certificaat ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2020 klachtenvrij was.

## Interne klachten in 2020

In 2020 zijn er in totaal vijf interne klachten geweest; één in de categorie aanbod en tarieven, drie in de categorie Veiligheid en Gezondheid waarvan een deel van de klacht betrekking had op Personeel en één in de categorie AVG.

In onderstaand overzicht zijn de klachten met de wijze van afhandeling beschreven.

Betreft	Datum en aard melding	Afhandeling
<p>Locatie BSO (Drenthe)</p> <p>Het stopzetten van vervoer tussen BSO en school (SO) en het verwijzen naar het leerlingenvervoer binnen de gemeente Assen</p>	<p>9 januari 2020</p> <p>Vervoer (Aanbod en Tarieven)</p>	<p>Na overleg met de gemeente waarin helderheid is verschaft over de voorwaarden van leerlingenvervoer krijgen ouders een aangepast aanbod. De opvang wordt op verzoek ouders aangepast van 3 naar 2 dagen en het vervoer per Kids First bus van en naar school wordt hervat tegen het geldende tarief.</p> <p>Ouders gaan hiermee akkoord</p>
<p>Locatie KDV (Drenthe)</p> <p>Ouder spreekt bezorgdheid uit over oplopende binnentemperaturen op de locatie en vernielingen op speelplaats buiten en geeft aan dat door de organisatie al eerder is aangegeven dat hier een oplossing voor komt</p>	<p>24 juni 2020</p> <p>Veiligheid en Gezondheid</p>	<p>Op 24 juni is er contact geweest met facilitair manager en zijn er afspraken gemaakt over:</p> <p>Plaatsing mobiele airco Herstel vernielingen Plaatsing camera's op gebouw om vandalisme tegen te gaan.</p> <p>Klacht voor ouder naar tevredenheid afgehandeld en afspraken nog in juni 2020 gerealiseerd</p>
<p>Locatie PO (Friesland)</p> <p>Ouder is bezorgd over de wijze waarop op de locatie omgegaan wordt met vertrouwelijke gegevens en met de overdracht van (noodzakelijke) gegevens</p>	<p>9 juli 2020</p> <p>AVG</p>	<p>Teammanager heeft uitleg gegeven over de wijze waarop de AVG wordt nageleefd en hoe informatiestromen binnen de organisatie lopen. Vertrouwelijke gegevens worden altijd in afgesloten kasten bewaard. Tevens team geïnstrueerd over AVG en terugkoppeling naar collega's en ouders. Klacht voor ouder naar tevredenheid afgehandeld</p>
<p>Locatie BSO/IKC (Drenthe)</p> <p>Zonder vooraf overleg met ouder is kind naar andere locatie vervoerd i.v.m. personeelskrapte</p> <p>Ouders twifelen of instructies m.b.t. medicijnen voldoende duidelijk zijn onder het (wisselende) personeel</p> <p>Teveel wisseling van gezichten op locatie waarvan ouders niet op de hoogte zijn</p>	<p>2 oktober 2020</p> <p>Veiligheid en Gezondheid</p> <p>Personeel</p>	<p>Er is een uitgebreide inhoudelijke reactie gegeven aan ouders ten aanzien van het vervoer naar de andere locatie waarbij is aangegeven dat dit niet op deze wijze had mogen gebeuren.</p> <p>Ten aanzien van de instructies mbt medicijnen wordt aangegeven dat deze instructies te allen tijde inzichtelijk zijn voor het aanwezige personeel. Tevens hoort dit bij de overdracht</p> <p>Ten aanzien van het personeel is aangegeven dat het weliswaar een overmacht situatie betreft maar dat ouders hiervan wel op de hoogte gesteld hadden moeten worden.</p>



		Ouders willen de opvang stopzetten en dit wordt gehonoreerd zonder hanteren opzegtermijn.
<p>Locatie BSO (Friesland)</p> <p>Ouder is niet tevreden over toezicht op het buitenspelen van BSO kinderen. Kind is een keer van terrein af gegaan zonder dat PM-er dit in de gaten zou hebben gehad</p>	<p>23 oktober 2020</p> <p>Veiligheid en Gezondheid</p>	<p>Pedagogisch medewerker en teammanager hebben met ouder(s) afspraken gemaakt over alleen buiten spelen met beperkt toezicht.</p> <p>Ondanks gemaakte afspraken geven ouders aan de opvang stop te willen zetten. Zij vinden de BSO toch niet de juiste plek voor hun kind. Opvang wordt stopgezet op verzoek ouders.</p>

