

## **Openbaar jaarverslag klachten klanten Kids First COP groep 2021**

### **Voorwoord**

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First COP groep een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2021. In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2021 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Het jaarverslag is te vinden op de website [openbaar jaarverslag klachten klanten 2021](#)

### **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/ligt 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 2021**

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we een certificaat ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2021 klachtenvrij was.

## Interne klachten in 2021

In 2021 zijn er in totaal tien interne klachten geweest; één in de categorie Aanbod en Tarieven, zes in de categorie Communicatie waarvan twee klachten betrekking hadden op het gevoerde (Corona) beleid en de overige klachten op het gebied van aanbod en tarieven. Er waren drie klachten op het gebied van Pedagogisch Handelen

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

Betreft	Datum en aard melding	Afhandeling
PO (Groningen) Wijze van communiceren over de noodopvang tijdens de lockdown, eind 2020 en begin 2021.	28 januari 2021 Coronabeleid en Communicatie	Ouders hebben een uitgebreide brief ontvangen met uitleg over de genomen stappen en de communicatie hierover naar ouders van de locatie. De opmerkingen ten aanzien van het gebruik van 'jargon' zijn ter harte genomen.
KDV (Leeuwarden) Wijze van communiceren over staking op locatie en de mogelijkheid van compensatie.	7 juli 2021 Communicatie	Ouders hebben een brief ontvangen waarin uitgelegd wordt wat de wijze rondom stakingen is en wat er van uit de organisatie gecommuniceerd kan worden. Er is een regeling getroffen ter compensatie voor de gemiste opvangdag.
PO (Groningen) Onvolledige informatie m.b.t. tot coronabesmetting op locatie en sluiting van locatie.	17 november Coronabeleid en communicatie	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder en er is een uitgebreide brief met uitleg en excuses verstuurd.
BSO (Leeuwarden) Twee kinderen niet opgehaald van school voor de BSO door sluiting locatie.	17 november Communicatie	Er is de dag voor de sluiting gebeld met ouders van de locatie. Tevens is er een brief uitgegaan naar alle ouders waarin aangegeven dat de locatie i.v.m. besmettingen is gesloten. Ouders zijn door zowel het team als teammanager gebeld om uit te zoeken waar het mis is gegaan.
BSO (Leeuwarden) De wijze van communiceren over de tijdelijke sluiting van de locatie i.v.m. Coronabesmettingen	18 november 2021 Communicatie (Aanbod en Tarieven)	Door een storing in de mailserver is berichtgeving omtrent de tijdelijke sluiting van de locatie niet bij alle ouders (tijdig) binnengekomen.



		<p>Er is een excuusbrief naar alle betreffende ouders gestuurd met uitleg.</p> <p>Ouder is tevreden over de wijze waarop de locatie zelf direct heeft gehandeld en ouders telefonisch heeft ingelicht en stelt de proactieve wijze van communiceren middels de excuusbrief op prijs.</p>
<p>BSO (Groningen)</p> <p>Ouder is ontevreden over het aanbod van Kids First na de houderwisseling. Dit betreft onvrede ten aanzien van aanbod, mogelijkheden tot flexibele opvang, het voedingsbeleid en de wijze van communiceren met ouders hierover.</p>	<p>29 november 2021</p> <p>Communicatie/ Aanbod en Tarieven</p>	<p>Ouder heeft een uitgebreide mail ontvangen met een uitleg en toelichting op de werkwijze, de visie en het Pedagogisch beleid van Kids First.</p> <p>Ouder is niet tevreden met de gegeven uitleg en kan zich niet vinden in de werkwijze en visie van Kids First. De opvang wordt eerst wel gecontinueerd.</p>
<p>BSO (Groningen)</p> <p>Ouder is het niet eens met de sluiting van de BSO locatie voor een week i.v.m. coronabesmettingen.</p>	<p>7 december 2021</p> <p>Aanbod en Tarieven</p>	<p>Ouder heeft een uitgebreide brief ontvangen met toelichting waarom deze keuze is gemaakt. Er was sprake van overmacht.</p> <p>De keuze van een week wordt eveneens beargumenteerd toegelicht.</p> <p>Er is geen verder reactie van ouder hierop gekomen.</p>
<p>BSO (Leeuwarden)</p> <p>Ouder geeft aan dat een medewerker niet pedagogisch heeft gehandeld waar andere ouders getuige van zijn geweest.</p>	<p>15 december 2021</p> <p>Pedagogisch handelen</p>	<p>Er is door zowel de Manager Kinderopvang als de betreffende leidinggevende van de locatie telefonisch contact geweest met moeder. Medewerker heeft een officiële waarschuwing gekregen en de pedagogisch coach is ingezet om mee te kijken naar de groepsregels en groepsdynamiek.</p>
<p>KDV (Assen)</p> <p>Onduidelijkheid in de communicatie naar ouders en lange wachttijd reactie</p>	<p>15 december 2021</p> <p>Communicatie/Aanbod en tarieven</p>	<p>Er is een uitgebreide schriftelijke reactie gegeven met uitleg ten aanzien van de wijze van communiceren en een toelichting op de keuze het op deze manier te doen.</p> <p>Mails bleken niet goed aan te komen, dit is rechtgezet. Klacht naar tevredenheid afgehandeld.</p>



<p>BSO (Leeuwarden)</p> <p>Een kind van de BSO is ongezien van het terrein afgegaan en zelfstandig naar huis gelopen.</p>	<p>15 december 2021</p> <p>Pedagogisch handelen</p>	<p>De betreffende medewerker van de locatie heeft meerdere gesprekken met ouders gevoerd waarin uitvoerig excuses zijn aangeboden en is aangegeven op welke wijze voorkomen wordt dat dit opnieuw zou kunnen gebeuren. Ook is er door de manager Kinderopvang contact opgenomen met ouders om te bevestigen dat er actie is ondernomen naar aanleiding van dit incident teneinde incidenten van deze aard te voorkomen.</p>
---	---	---

