

Openbaar jaarverslag klachten klanten Kids First COP groep 2022

Voorwoord

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First COP groep een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2022.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2022 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

Het [openbaar jaarverslag klachten klanten](#) is te vinden op de 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

Ouders kunnen te allen tijde contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Hier kunnen zij terecht voor advies, bemiddeling of mediation. Ook wanneer de klachtenafhandeling binnen Kids First niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang; 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 is terug te vinden in onze ouderapp.
- De klachtenregeling staat op onze website www.kidsfirst.nl
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissie.

Externe klachten in 2022

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we een certificaat ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2022 klachtenvrij was.



Interne klachten in 2022

In 2022 zijn er in totaal elf interne klachten geweest; drie in de categorie Aanbod en Tarieven, twee in de categorie Communicatie, zes op het gebied van Veiligheid en Gezondheid.

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

Betreft:	Datum en aard melding:	Afhandeling:
KDV Friesland: ouder geeft aan te laat via een mail geïnformeerd te zijn over sluiting van een KDV groep en zich niet te kunnen vinden in het aangeboden ruilbudget.	Februari 2022 Aanbod en tarieven	Teammanager heeft in een mail aan de betreffende ouder de gemaakte keuze toegelicht. Teammanager heeft aangegeven dat telefonisch contact op z'n plaats was geweest gezien het late tijdstip. De vraag omtrent het ruilbudget heeft de teammanager meegenomen binnen de organisatie.
KDV Friesland: het betreffende kind is uit een hoogslaper gevallen door het incorrect afsluiten van het bedhekje. Ouder is ook ontevreden over de afhandeling van het incident.	Juni 2022 Veiligheid en gezondheid	Manager kinderopvang heeft middels een brief de ouders geïnformeerd over de afwikkeling van de klacht. Betreffende medewerker krijgt een begeleidingstraject aangeboden. Teammanager neemt met de betreffende locatie de afspraken rondom veiligheid en gezondheid op.
KDV Friesland: ouder is ontevreden over de temperatuur van het gebouw en de slaapkamers. Daarnaast is volgens ouder de bakfiets aldoor defect, hierdoor zou deze door het personeel bijna niet te hanteren zijn.	Juli 2022 Veiligheid en gezondheid	Er zijn door de afdeling facilitair airco's op de locatie geplaatst. Er zijn metingen verricht om de temperatuur bij te houden, deze vielen binnen de normen. Er is een BSO bus aangeschaft en in gebruik genomen.
BSO Friesland: ouder geeft aan dat haar dochters zich onveilig voelen op de BSO en de buitenruimte door het gedrag van een ander kind.	Juli 2022 Veiligheid en gezondheid	Teammanager heeft de klacht met ouder opgenomen. Ouder geeft aan begrip voor de situatie te hebben en is tevreden met deze terugkoppeling.
KDV Friesland: ouder is ontevreden over temperatuur in het gebouw, zwarte plekken op het plafond en gedateerd meubilair/speelmateriaal.	Augustus 2022 Veiligheid en gezondheid	De facilitaire dienst van de locatie is gevraagd omtrent het klimaat en de luchtafvoer. Afdeling facilitair heeft een mobiele airco geplaatst en de facilitaire dienst heeft de aanslag rondom luchtroosters verwijderd. Er wordt samen met medewerkers gekeken naar de vervanging van gedateerde materialen.



<p>KDV Drenthe: ouder is ontevreden over het per mail geïnformeerd te worden over een tijdelijke sluiting van de locatie. Er wordt geen alternatief aanbod gedaan. Ouder is tot twee keer toe te laat geïnformeerd en had graag telefonisch op de hoogte gesteld willen worden.</p>	<p>September 2022</p> <p>Communicatie</p>	<p>Manager planning en communicatie heeft via mail uitleg en excuses gegeven. Ouder heeft een financiële compensatie aangeboden gekregen. Ouder heeft hierop geen reactie gegeven.</p>
<p>BSO Groningen: Ouder geeft aan dat hij bij het ophalen van zijn kinderen door zijn kinderen op de BSO is binnengelaten. De kinderen waren op de binnenplaats aan het spelen tijdens het pauzemoment van de BSO-medewerker. De KDV medewerker was waarnemend en bevond zich in een aangrenzende ruimte die geen zicht op de binnenplaats had. Ouder voelt zich er niet prettig bij dat kinderen zelf mensen binnen kunnen laten.</p>	<p>Oktober 2022</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>De betreffende teammanager heeft dit met het team besproken. Het bleek dat dit met de afdeling personeelsplanning zo is ingepland om de pauzes te kunnen opvangen. Het team en de afdeling personeelsplanning hebben instructie gekregen om dit zo in te plannen dat er voldoende toezicht is. Teammanager heeft contact met ouder gehad en aangegeven dat ze dit met het team heeft besproken en dat er in het vervolg anders zal worden ingeroosterd. Ouder is tevreden met de afhandeling.</p>
<p>KDV Friesland: ouder benoemt een half uur voor de tijdelijke sluiting van de opvang, hierover geïnformeerd te zijn. Ouder had graag eerder en telefonisch geïnformeerd worden.</p>	<p>Oktober 2022</p> <p>Communicatie</p>	<p>De medewerker van de afdeling planning was in de veronderstelling dat ouders via de pedagogisch medewerkers op de locatie geïnformeerd waren. Dit betreft een misverstand tussen beide partijen. Vanuit de afdeling communicatie is er een excuusbrief naar ouder verstuurd. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.</p>
<p>PO Groningen: ouder geeft aan onvoldoende geïnformeerd te zijn over het niet kunnen compenseren van gemiste opvangdagen. Locatie is tijdelijk gesloten geweest en de opvangdagen worden niet gecompenseerd.</p>	<p>Oktober 2022</p> <p>Aanbod en tarieven</p>	<p>Medewerker planning en plaatsing heeft de mail intern doorgezet, maar geen eenduidig antwoord ontvangen. Ouder vraagt hierop om een duidelijke overeenkomst waarin terug te vinden is dat er niet gecompenseerd wordt. Manager planning en communicatie erkent dat de kwestie onvoldoende geborgd is en gaat dit oppakken. Hierop heeft ouder geen reactie terug gegeven.</p>
<p>PO Groningen: ouder geeft aan het niet eens te zijn met de wijze waarop peuters geplaatst worden. Dochter mocht naar de peutergroep, is er 1 keer geweest, en moest weer terug naar originele groep. Ook lijkt er geen vervanging voor een personeelslid geregeld te worden, aldus ouder.</p>	<p>November 2022</p> <p>Aanbod en tarieven</p>	<p>Manager planning en communicatie heeft in samenwerking met betrokken IKC een brief naar ouders verstuurd. In de brief wordt de communicatie tot dan toe behandeld en hoe er in de toekomst gecommuniceerd gaat worden. Ook wordt de vervanging van het personeelslid in de brief behandeld. Ouder is naar aanleiding van de brief gerustgesteld.</p>



<p>KDV Friesland: ouder geeft aan een onveilig gevoel te hebben bij de opvang van haar kind. Kind zou niet tijdig worden verschoond, flesvoeding wordt niet goed bereid of vergeten, slaapschema's worden niet gevolgd en zoon slaapt in kinderwagen terwijl hij kan kruipen en draaien.</p>	<p>November 2022</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>De teammanager en betreffende mentor zijn met de ouder in gesprek gegaan en hebben alle aandachtspunten besproken. De klacht is afgesloten en de opvang loopt nu goed en naar tevredenheid van ouders.</p>
--	--	---

