



Kids First
Kinderopvang

Openbaar jaarverslag klachten Kids First Kinderopvang 2023

Voorwoord

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First Kinderopvang een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2023.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2023 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Het [klachtenjaarverslag 2023](#) is te vinden op de website.

Interne klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Kids First Kinderopvang 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 2023

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we een certificaat ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2023 klachtenvrij was.



Interne klachten in 2023

In 2023 zijn er in totaal zevenentwintig interne klachten geweest; zes in de categorie Aanbod en Tarieven, drie in de categorie Communicatie, negentien 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.

Rectificatie 2022

Per abuis is deze klacht niet meegenomen in het jaarverslag van 2022 en wordt deze meegenomen in het verslag van 2023.

Betreft	Datum en aard melding	Afhandeling
<p>KDV Friesland:</p> <p>Ouder kwam dochter ophalen en de medewerkers waren in de veronderstelling dat ze opgehaald was. Dit omdat ze op de tablet afgemeld was. Ouders waren teleurgesteld en het vertrouwen was flink afgenomen. Ouders hebben dit goed met de medewerkers kunnen bespreken en afsluiten. Echter, vanuit de organisatie is een reactie van de teammanager beloofd en deze is uitgebleven. Ook zou er met de medewerkers besproken worden hoe dit voorkomen kan worden. Na twee maanden hebben ouders nog niks van teammanager vernomen en hierover een klacht ingediend.</p>	<p>Juli 2022</p> <p>Communicatie</p>	<p>Teammanager heeft naar aanleiding van de klacht een belafpraak met ouders gemaakt. Tijdens de belafpraak zijn excuses gemaakt en uitgelegd dat het gaat om een samenloop van omstandigheden. Een combinatie van misverstanden, een verkeerd telefoonnummer en dat teammanager ouders niet wilde storen tijdens hun vakantie. Teammanager heeft aangegeven dat de afspraken binnen het team opnieuw besproken zijn, namelijk een kind niet eerder aan- of afmelden als de overdracht met ouders is geweest. Ouders zijn blij met de reactie en aanvaarden de excuses. Teammanager heeft namens de organisatie een bos bloemen naar ouders gestuurd.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>

Betreft	Datum en aard melding	Afhandeling
<p>BSO Friesland:</p> <p>Ouder meldt tijdig haar kinderen af voor de BSO tijdens een schoolvakantie. Ouder wil deze uren ruilen, maar heeft hier geen mogelijkheid toe binnen het reglement en de mogelijkheden op de locatie. Ouder vindt het jammer om voor de uren te betalen, terwijl ze deze niet kan gebruiken/afnemen. Ouder zou graag de uren vergoed zien worden.</p>	<p>Februari 2023</p> <p>Aanbod en tarieven</p>	<p>Er is mailcontact tussen de ouder en de afdeling kindplanning geweest waarin is uitgelegd wat het reglement rondom ruilen inhoudt en wat de opties zijn. Naar aanleiding van de reactie vanuit de afdeling kindplanning hierop, heeft ouder een klacht ingediend bij de manager kindplanning en communicatie. Als reactie hierop heeft ouder per mail te horen gekregen dat de afdeling kindplanning het correct heeft uitgelegd en dat wij in deze situatie verder niets voor de ouder kunnen betekenen.</p>
<p>KDV Drenthe:</p> <p>Ouder is het niet eens met de extra sluitingsdagen. Ouder geeft aan dat ze haar eigen zaak moet sluiten omdat de opvang van de kinderen gesloten is, terwijl het reguliere werkdagen zijn. Ouder wil hierin</p>	<p>Februari 2023</p> <p>Aanbod en tarieven</p>	<p>Manager kindplanning en communicatie heeft per mail gereageerd. Hierin is uitgelegd op welke wijze de ouders geïnformeerd worden over de extra sluitingsdagen. Ook is benoemd hoe de besluitvorming tot stand is gekomen en dat de extra sluitingsdagen ter advisering zijn voorgelegd aan de COC. Er wordt beaamd dat het voor de ouder zeer vervelend is en dat het lastig voor de</p>



graag gehoord worden. Ouder geeft ook aan dat ze hierdoor dubbele kosten maakt, omdat ze wel opvang betaalt, maar geen inkomen kan genereren.		ouder is, aangezien beide ouders een eigen zaak hebben.
BSO Friesland: Ouders uitten zich over de sluiting van hun BSO vanwege personeelstekort. Ouders vinden het spijtig dat de BSO gesloten wordt en zij hierdoor inkomsten mis lopen. Ouders geven aan dat ze een dag van tevoren geïnformeerd zijn over de sluiting en dat dit eerder ook is voorgevallen. Ouders missen hierin een persoonlijk contact in de vorm van een telefoongesprek in plaats van e-mailcontact.	Maart 2023 Aanbod en tarieven	Manager kindplanning en communicatie heeft in een antwoord naar ouders per mail uitgelegd dat er in de kinderopvang een groot personeelstekort is. Er wordt aangegeven dat er alles aan wordt gedaan om sluitingen te voorkomen. Ook is het verminderden van sluitingen één van de belangrijkste speerpunten voor 2023.
BSO Groningen: Ouder geeft aan dat er onrust is onder de ouders van de BSO. Er zijn medewerkers die langdurig ziek zijn, medewerkers die naar andere groepen vertrekken en medewerkers die ontslag nemen. De tarieven zijn tussentijds gewijzigd om de kwaliteit te kunnen waarborgen. Maar de ouder merkt hier in de praktijk niets van. Ouder heeft een mail gekregen waarin aangegeven wordt dat er in de zomervakantie mogelijk sluitingen plaats gaan vinden. Ouder zou graag verbeteringen willen zien in de kwaliteit en de zekerheid wat betreft opvangdagen.	Juli 2023 Aanbod en Tarieven	In een telefonisch gesprek is er door de teammanager uitleg gegeven over welke procedure er wordt gehanteerd met betrekking tot het overgaan tot sluiting. Ook heeft de teammanager aangegeven dat het team in opbouw is, dat dit goed gemonitord wordt en er regelmatig contact met het team is. De medewerkers zijn op de hoogte gebracht van de klacht en wat hierin van hen verwacht wordt. Ouder is tevreden over de manier waarop de klacht is opgepakt. De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.
KDV Friesland: Ouder is ontevreden over de communicatie rondom de incidentele sluiting van een KDV-groep. Ouder kreeg om 12 uur een mailbericht dat de opvang vanaf 12.30 uur gesloten is. Ouder had dit eerder of directer willen horen, bijvoorbeeld telefonisch of per app.	September 2023 Aanbod en tarieven	Er is telefonisch contact geweest tussen de betreffende teammanager en ouder. Ouder begrijpt dat sluiting soms niet te voorkomen is. Ouder vindt dat het een taak van kantoor is om ouders te bellen dat de groep sluit. Op de locatie is er 1 telefoon en duurt het wel even voordat alle ouders kunnen worden bereikt. De teammanager zal dit intern bespreken. De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.
PO Friesland: Moeder voelt zich benadeeld omdat ze haar kind al verschillende keren van de opvang heeft moeten halen. Er heerst de 5 ^{de} ziekte op de opvang en dit kan schadelijk zijn voor moeder die zelf zwanger is. Moeder wil graag dat het beleid omtrent de 5 ^{de} ziekte wordt aangepast en dat ze in aanmerking komt voor een financiële compensatie.	November 2023 Aanbod en tarieven	Er is telefonisch contact tussen moeder en de betreffende teammanager geweest. Teammanager heeft uitgelegd wat de werkwijze is bij constatering van de 5 ^{de} ziekte. Hierbij heeft zij benoemd dat de richtlijnen van het RIVM en de GGD worden gehanteerd. Dat wanneer de vlekjes zichtbaar worden, het kind niet meer besmettelijk is en gewoon naar de opvang mag komen. Moeder had hier begrip voor, maar zei het wel jammer te vinden. De teammanager heeft hiervoor haar begrip getoond.



<p>KDV Friesland:</p> <p>Moeder voelt zich niet fijn bij de manier waarop ze door de, een voor haar onbekende, pedagogisch medewerker wordt benaderd bij binnenkomst. Er ontstaat wat onduidelijkheid over waar het speentje van haar dochter zou kunnen zijn. Het gesprek vervalt in een welles/nietes verhaal, speen wordt uiteindelijk wel gevonden. Moeder vindt dit een onprettige eerste kennismaking met deze medewerker en heeft geen goed gevoel bij deze medewerker.</p>	<p>Juli 2023</p> <p>Communicatie</p>	<p>De situatie is met de medewerkers op locatie besproken. Ouders hebben hierover een mail ontvangen met de uitleg vanuit het team. Ook heeft de teammanager de ouder verwittigd over de nieuwsbrief die eerder dit jaar is verstuurd. In deze nieuwsbrief is uitgelegd hoe er vanaf dat moment met de bakjes gewerkt gaat worden. Ouder is tevreden over het feit dat het binnen het team besproken is en vindt het zo afdoende genoeg.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>
<p>KDV Friesland:</p> <p>Ouder geeft aan dat er in korte tijd meerdere malen is gecommuniceerd dat de locatie eerder gaat sluiten vanwege ziekte van het personeel. Hierin stoort het ouder vooral dat de medewerkers op de groep ouders hierover moeten informeren.</p>	<p>September 2023</p> <p>Communicatie</p>	<p>De betreffende teammanager heeft telefonisch en per mail contact met de ouder gehad. De teammanager heeft aangegeven wat de organisatie doet om sluitingen te voorkomen. Ouder weet dit ook, maar wil met deze klacht wel een signaal afgeven. Afgesproken wordt dat in deze situaties meer de ouder-app ingezet wordt, gekeken wordt naar welke ouders wel hun kind kunnen ophalen en welke niet en ook de sluitingen te beperken door een volgende keer een andere locatie te laten sluiten.</p>
<p>Kantoor Groningen:</p> <p>Pedagogisch medewerker is ontevreden over de manier waarop haar collega is benaderd door een medewerker van de personeelsplanning. Pedagogisch medewerker vindt dat er weinig empathie getoond is en er geen poging is gedaan om mee te denken in de situatie.</p>	<p>November 2023</p> <p>Communicatie</p>	<p>De manager personeelsplanning heeft de situatie met de medewerker personeelsplanning besproken. De medewerker heeft haar kant van het verhaal toegelicht. Het verhaal blijkt genuanceerder dan dat het werd omschreven. Pedagogisch medewerker is hierover geïnformeerd, maar heeft verder niet meer gereageerd.</p>
<p>PO Friesland:</p> <p>Ouder geeft aan dat haar zoontje angstig is om naar de peuteropvang te gaan. Dit omdat er een andere peuter is die fysiek hardhandig zou zijn.</p>	<p>Januari 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>De betreffende teammanager heeft met ouder telefonisch contact opgenomen. De situatie is samen met de pedagogisch medewerkers en pedagogisch coach opgepakt. Er is besproken hoe te handelen, mochten er zich nieuwe incidenten voordoen. Ouder heeft hulp aangeboden gekregen voor de angstgevoelens van haar zoontje, maar acht dit eerst niet nodig.</p>
<p>KDV Friesland:</p> <p>Ouder geeft aan dat haar zoontje vaak rode billen heeft. Hij heeft veel ontlasting op een dag (circa 8x, met name in de ochtend). Consultatiebureau vindt dit niet verontrustend. Ouder geeft aan dat het per pedagogisch medewerker verschilt hoe vaak haar zoontje verschoond wordt en dat het niet aan de luiers kan liggen.</p>	<p>Februari 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Er is contact met ouder opgenomen en besloten om een proefperiode van twee weken in te stellen. In deze proefperiode neemt moeder de luiers van thuis mee en noteert de pedagogisch medewerkers de verschoonmomenten. Ook zullen de pedagogisch medewerkers alerter zijn op het informeren van hun collega's omtrent de vele ontlasting.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>



<p>KDV Friesland:</p> <p>Ouder vindt het vervelend dat haar kind regelmatig de verkeerde kleding aan heeft. Ze legt dan twee setjes reservekleding in het mandje van haar dochter en een setje in haar tas, maar alsnog heeft haar dochter de verkeerde kleding aan. Ook vindt ze het storend dat er veel verschillende gezichten op de groep zijn.</p>	<p>Februari 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>In een telefonisch gesprek met de teammanager heeft ouder het één en ander kunnen toelichten. De onrust zit voornamelijk bij de personeelwisselingen en een goede overdracht. De invalkracht wist niet precies welke kleding bij haar dochter hoort en had geen actieve houding bij de overdracht. De teammanager heeft met de invalkracht kortgesloten wat een goede overdracht met ouders inhoudt en hoe je dit uitvoert.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>
<p>KDV Groningen:</p> <p>Ouders geven aan dat er even geen vertrouwen is om hun zoon naar de opvang te brengen. Dit nadat hij eerder uit een niet goed afgesloten bedje is gevallen. Een aantal weken na het vallen ziet vader bij het ophalen dat zijn zoon een bult op zijn hoofd heeft en een blauwe plek naast zijn oog (hij was tijdens het spelen gevallen). Over het eerste incident zijn ze door de pedagogisch medewerkers geïnformeerd. Dit is niet het geval geweest bij het tweede incident.</p>	<p>Maart 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Er is telefonisch contact met moeder geweest. Teammanager heeft aangegeven het te betreuren dat het vertrouwen van ouders is geschaad. De betreffende incidenten zullen met de pedagogisch medewerkers besproken worden en het belang van tijdig informeren van de ouders zal worden aangestipt. Tevens wordt er alerter ingestoken op het instrueren van het sluiten van de bedjes en hoe om te gaan met val-incidenten. Ouders geven aan dat ze hun kind een week thuis houden en daarna weer naar de opvang te brengen. Met de afgesproken acties hopen zij hun vertrouwen te kunnen herstellen.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>
<p>BSO Drenthe:</p> <p>Ouders voelen zich niet prettig bij de wijze waarop er omgegaan wordt met de notenallergie van hun zoon. Naar hun idee zijn pedagogisch medewerkers (met name invallers) niet of onvoldoende op de hoogte van de allergie. Er zou niet bekend zijn hoe te handelen in geval van een allergische reactie en ook in de tablet was niet terug te vinden dat hun zoon een allergie heeft.</p>	<p>Maart 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Manager kindplanning en communicatie heeft de ouders per mail beantwoord. Er is contact met de teammanager geweest. Er is binnen het team nogmaals besproken dat de invallers erop gewezen moeten worden dat ze de overdrachtsmap lezen, want hierin staat duidelijk omschreven hoe om te gaan met de allergie. Uit intern onderzoek is gebleken dat de gegevens die destijds in de tablet zijn ingevoerd, inderdaad niet zichtbaar waren. Dit is rechtgezet. Ouders zijn tevreden over de afhandeling van hun klacht en bedanken de manager kindplanning en communicatie voor zijn inzet.</p>
<p>BSO Groningen:</p> <p>Ouders voelen zich niet prettig bij de manier waarop er door de pedagogisch medewerker met hen gecommuniceerd wordt. Het gaat om hun zoon met een taalspraak stoornis. Volgens ouders interpreteert de pedagogisch medewerker het gedrag van het kind verkeerd en handelt hierdoor inadequaat. Als ouders met de medewerker hierover in gesprek willen gaan, gaat dit moeizaam en is de medewerker niet ruimdenkend.</p>	<p>Maart 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>De betreffende teammanager heeft met ouders en pedagogisch medewerker een gesprek gehad. Afgesproken is dat de medewerker gaat werken aan haar communicatie en dat de verwachting is dat het dan van beide kanten beter zal gaan. Er zal een logopediste op de groep langskomen om ondersteuning te bieden in de omgang met hun zoon. Ook is afgesproken dat er direct met ouders gebeld wordt als er bijzonderheden zijn. Ouders zijn tevreden over het gesprek en stemmen zich hoopvol voor de toekomst.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>



<p>PO Friesland:</p> <p>Moeder voelt zich niet prettig bij de manier waarop het gegaan is toen ze haar zoontje wilde ophalen. Ouders zijn in een scheidingsproces. Vader heeft aangegeven dat moeder het zoontje niet mocht ophalen. Bij het ophalen krijgt moeder deze info van de medewerker en neemt deze het kind weer mee naar binnen. Het jongetje moest huilen en moeder voelde zich hier onprettig bij. Moeder had wel zeggenschap over het kindje.</p>	<p>Juni 2023</p> <p>Veiligheid en Gezondheid</p>	<p>De medewerkers op de groep hebben nadien direct contact gezocht met de teammanager. Betreffende medewerker heeft telefonisch contact met moeder gezocht en haar excuses aangeboden. Medewerker heeft aangegeven dat ze het kind had moeten meegeven en dat ze betreurt dat de situatie zo is gelopen. De betreffende teammanager heeft in een telefonisch gesprek met moeder aangegeven dat het haar spijt hoe het gelopen is en namens de organisatie haar excuses aangeboden. Moeder is aangeboden om in gesprek te gaan met de teammanager en betreffende medewerkers. Hier wil moeder geen gebruik van maken.</p>
<p>BSO Drenthe:</p> <p>Moeder en haar ex-man hebben een gesprek gehad met de medewerkers van de locatie en de betreffende pedagogisch coach. Hierin zijn de zorgen over de ontwikkeling van het kind geuit en is uitgelegd wat een plaatsing in de verwijfsindex inhoudt. Ook is aangegeven dat de situatie nog een paar weken wordt aangekeken voordat de verwijfsindex ingezet wordt. Moeder is het niet eens met een eventuele plaatsing in de verwijfsindex en had graag in het voortraject meegenomen willen worden.</p>	<p>Juli 2023</p> <p>Veiligheid en Gezondheid</p>	<p>Betreffende teammanager en pedagogisch coach hebben contact met moeder gezocht. Er is uitgelegd wat de overwegingen zijn geweest en dat er een intentie tot plaatsing in de verwijfsindex is geweest. Ook is er aangegeven dat er in het voortraject meer contact met ouders had kunnen zijn. Moeder blijft erbij dat ze niet wil dat haar kind in de verwijfsindex wordt geplaatst. Afsproken is om de situatie een maand aan te kijken en dan weer met elkaar in gesprek te gaan. Echter heeft moeder een week later besloten om het opvangcontract te laten beëindigen.</p> <p>Hiermee kan de klacht worden beschouwd als afgehandeld.</p>
<p>KDV Drenthe:</p> <p>Ouder is ontevreden over de benaderwijze richting ouders en personeel. Er is in een e-mail beloofd dat er terug gebeld zou worden, dit is niet gebeurd. Personeel zou onterecht 'op het matje' geroepen worden. Ouder voelt zich niet gehoord en gezien. Ouder vraagt zich af of er wel serieus wordt omgegaan met de geluiden die worden afgegeven.</p>	<p>Juli 2023</p> <p>Veiligheid en Gezondheid</p>	<p>Betreffende teammanager is in gesprek gegaan met de ouder. Er is een bijeenkomst met het team gehouden waarin de zaken op tafel gelegd konden worden en naar oplossingen is gekeken. Er is een afspraak met de oudercommissie geweest waarin het besproken is en de bevindingen vanuit de medewerkers is teruggekoppeld. De ouder is tevreden over de manier waarop de klacht is opgepakt en hoopvol wat betreft de toekomst.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>
<p>KDV Groningen:</p> <p>Op de groep zijn een invaller vanuit Kids First en een invaller van het uitzendbureau werkzaam. Het kind wordt door de invaller van het uitzendbureau op bed gebracht en in het bovenste bedje gelegd. Het hekje wordt niet gesloten en het kindje valt uit het bedje.</p>	<p>Augustus 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>De betreffende teammanager heeft verschillende telefonische en mailgesprekken met ouders gehad. Tussentijds ook een tweetal fysieke gesprekken. Er wordt een nieuw protocol opgesteld aangaande het inwerken van nieuwe medewerkers. Hierin worden duidelijke aanwijzingen gegeven op het alert zijn op het sluiten van de bedjes.</p>
<p>BSO Friesland:</p> <p>Bij thuiskomst van de BSO waren de kinderen geëmotioneerd/overstuurd. Oudste kind vertelde over een aantal incidenten die op de BSO plaats zouden hebben gevonden.</p>	<p>Augustus 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Er zijn gesprekken geweest tussen de ouders en de betreffende teammanager. Ook is het door de teammanager terug gekoppeld met de pedagogisch medewerkers. Er zijn afspraken gemaakt over het toezicht houden in de verschillende ruimtes.</p>



<p>Zoals met speelgoed gooien en andere kinderen slaan.</p>		
<p>KDV Groningen:</p> <p>Ouders ontdekken bij thuiskomst dat hun kind een bijtwond op de schouder heeft. Er is door de pedagogisch medewerkers niet verteld dat hij gebeten is of dat er iets voorgevallen was.</p>	<p>September 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Door de betreffende teammanager is er geïnformeerd bij de pedagogisch medewerkers of er iets is voorgevallen. De pedagogisch medewerkers hebben niet opgemerkt dat het kind in conflict was of erg verdrietig was. De teammanager heeft dit teruggekoppeld naar ouders en benoemt dat het ook buiten het zicht heeft kunnen gebeuren. Desondanks vinden alle betrokken het een vervelende situatie en zal er in de toekomst alert op worden gelet.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>
<p>BSO Groningen:</p> <p>Ouder maakt zich zorgen omdat zij het gevoel heeft dat er op verschillende manieren wordt omgegaan met niet wenselijk gedrag en dat haar kind daarbij in het nadeel is.</p>	<p>September 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Er zijn gesprekken geweest tussen de betreffende teammanager en de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch medewerkers begrepen de punten goed en gaan er rekening mee houden.</p> <p>De klacht is hiermee naar tevredenheid afgerond.</p>
<p>PO Groningen:</p> <p>Moeder heeft haar peuter na de zomervakantie op de peuteropvang gebracht. Hij had moeite met wennen. Wegens ziekte was er een invalmedewerker werkzaam. Bij het ophalen ervaart moeder de overdracht als onprettig en emotioneel. De medewerker heeft aangegeven dat haar zoon veel aandacht nodig heeft en vraagt of deze al eens is gecheckt op autisme.</p>	<p>September 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>De betreffende teammanager heeft contact met moeder en de medewerker gehad. Moeder was blij dat er zo snel contact met haar opgenomen werd. In het tweede gesprek is besproken welke stappen er zijn ondernomen. Moeder geeft aan blij te zijn dat haar klacht zo serieus is genomen en zo snel is opgepakt. Voor haar is de klacht goed afgehandeld.</p>
<p>KDV Friesland:</p> <p>Moeder geeft aan dat ze in het afgelopen half jaar circa 8 keer haar zoon eerder van de opvang heeft moeten komen halen. Dit omdat hij niet lekker in zijn vel zou zitten, niet goed mee zou kunnen komen en een dunne luier heeft. Bij thuiskomst heeft ze dan de indruk dat er niks aan de hand is en haar zoon een extra knuffel nodig had. Volgens de medewerker is dit beleidsmatig vastgelegd, maar moeder kan dit niet terug vinden.</p>	<p>September 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Er is gesproken met de betreffende locatie over hoe te handelen bij kinderen die niet fit ogen en welke afwegingen te maken. Moeder is middels een e-mail hiervan op de hoogte gesteld. Op de vraag of de klacht naar wens is afgehandeld, heeft moeder geen reactie gegeven.</p>
<p>BSO Drenthe:</p> <p>Moeder ervaart dat wanneer zij haar kind komt ophalen, het een chaos is op de BSO. Er was een pedagogisch medewerker in de ruimte aanwezig, maar deze was volgens moeder gelaten onder de situatie. Moeder geeft aan dat haar zoon hierdoor erg druk en dwars is als hij thuiskomt van de BSO.</p>	<p>Oktober 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Er is een telefoongesprek tussen teammanager en moeder geweest. Moeder vond het fijn dat er tijd voor haar gemaakt werd. Ook gaf moeder aan dat ze zich zorgen maakt over de betreffende medewerker en het fijn vindt om te horen dat de medewerker ondersteund gaat worden.</p>



<p>KDV Friesland:</p> <p>Ouders zijn door de opvang gebeld omdat hun zoon gevallen was en een bult op het hoofd heeft. Ouders zijn met hun zoon naar de huisarts gegaan. De arts heeft aangegeven dat er bij een dergelijke val altijd een wekadvis gehanteerd wordt. Ouders vinden het zorgelijk dat de medewerkers niet gesproken hebben over een wekadvis.</p>	<p>November 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Ouders hebben telefonisch met de betreffende teammanager gesproken. Teammanager heeft aangegeven dat er door de medewerkers geen wekadvis afgegeven kan worden maar wel het advies om contact met de huisarts op te nemen. Dit zal de teammanager ook met het team bespreken. Ouders zijn blij dat dit opgepakt wordt en met het team wordt besproken.</p>
<p>BSO Groningen:</p> <p>Ouder geeft aan dat de kinderen met de bus van school zijn gehaald. In de bus is door de pedagogisch medewerker gevraagd of de kinderen ook naar de McDonalds willen. Nadat de kinderen dit bevestigen, zegt de medewerker dat ze dit niet gaan doen. Ook zou er slingerend met de bus gereden zijn. Op de BSO zelf zou de medewerker cola staan te drinken terwijl de kinderen water of lichte limonade moeten drinken.</p>	<p>November 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>De betreffende teammanager heeft deze situaties met de medewerker besproken en dit teruggekoppeld naar de ouder. De medewerker heeft zelf ook nog een gesprek met ouder gehad. Hierna is de medewerker in de ziektewet gegaan en vanaf februari ergens anders buiten Kids First gaan werken.</p>
<p>KDV Friesland:</p> <p>Moeder geeft aan dat er de laatste tijd veel verschillende gezichten op de opvang zijn. Ze merkt dat haar zoons hierdoor moeite hebben met het afscheid nemen. Moeder mist een vast en vertrouwd gezicht voor haar kinderen. Daarnaast mist ze ook een stukje communicatie wanneer het personeel wisselt en wie er dan komt werken. Hierdoor kan ze haar zoons niet voorbereiden op het feit dat er misschien iemand anders op de opvang zal zijn.</p>	<p>November 2023</p> <p>Veiligheid en gezondheid</p>	<p>Na een goed gesprek tussen betreffende teammanager en moeder over de bezetting van pedagogisch medewerkers op locatie is de klacht naar ieders tevredenheid afgehandeld.</p>

