

## OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN KIDDOOZZ KINDEROPVANG – 2021

### VOORWOORD

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kiddoozz Kinderopvang 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. Dit verslag is inzichtelijk voor de GGD Inspectie, de personeelsleden, de Oudercommissie en voor de ouders van de kinderen die bij Kiddoozz Kinderopvang worden opgevangen. Het jaarverslag is te vinden op de onze [website](#). Dit jaarverslag heeft betrekking op Kiddoozz B.V., Kiddoozz Rotterdam B.V. en Stichting Kiddoozz Peuteropvang.

### INTERNE KLACHTENREGELING VOOR OUDERS/VERZORGERS

Kiddoozz Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat 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.

### BEKNOPTE BESCHRIJVING VAN DE REGELING

De regeling is vastgelegd in een eigen Klachtenreglement en kent een interne klachtprocedure en een beroepsprocedure. Het Klachtenreglement en een digitaal in te vullen klachtenformulier is beschikbaar via de [website](#). Klachten worden digitaal/schriftelijk ingediend bij Kiddoozz Kinderopvang. Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt de klant ingelicht over de verdere procedure. In eerste instantie wordt de klachtbehandeling intern uitgezet naar de direct leidinggevende, met het verzoek contact op te nemen met de klachtmelder en een terugkoppeling te geven ten behoeve van de klachtenregistratie. Het staat de klachtmelder altijd vrij om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Hiervoor is het Reglement van de Geschillencommissie van toepassing.

### 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.

Op de volgende wijze worden de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht gebracht:

- Tijdens het intakegesprek met de ouders wordt melding gemaakt van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling hangt/licht zichtbaar bij de ouderinformatie op de locatie.
- De klachtenregeling staat op onze website en er is een klachtenbrochure uitgebracht.
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissies.

### EXTERNE KLACHTEN IN 2021

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we certificaten ontvangen waarop staat dat Kiddoozz B.V., Kiddoozz Rotterdam b.v. en Stichting Kiddoozz Peuteropvang in 2021 klachtenvrij waren. Een resultaat om trots op te zijn.

## INTERNE KLACHTEN IN 2021

In 2021 zijn er in totaal 25 interne klachten geweest op onze locaties; 2 in de categorie communicatie, 5 in de categorie organisatorisch, 16 in de categorie pedagogisch handelen, 2 in de categorie overig.

Daarnaast zijn er in totaal 19 interne klachten geweest over kantoor afdelingen; 15 inzake de facturering, 4 inzake plaatsing en planning.

In onderstaand overzicht zijn de klachten op de locaties en de wijze van afhandeling beschreven.

<b>St. Kiddoizz Peuteropvang</b>				
	Inhoud klacht	Datum	Aard melding	Afhandeling
1	Ouder ontevreden over communicatie van pedagogisch medewerker richting ouder.	21-11-2021	Communicatie	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder in aanwezigheid van pedagogisch coach. Teamvergadering belegd ter bespreking van: communicatie, KIJK registratie, hoog verzuim en samenwerking.

<b>Kiddoizz Rotterdam B.V.</b>				
	Inhoud klacht	Datum	Aard melding	Afhandeling
1	Ouder is het niet eens met het voedingsbeleid op locatie.	11-01-2021	Pedagogisch handelen	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder en ouder is tevreden.
2	Ouder is het oneens over het beleid tijdens corona.	10-02-2021	Organisatorisch	Gesprek met ouder heeft plaatsgevonden. Ouder begrijpt deels de overwegingen van de organisatie.
3	Problemen met sluiting locatie door corona.	22-02-2021	Organisatorisch	Diverse contactmomenten met ouder. Noodopvang voor ouder geregeld op een andere locatie en uitgelegd waar we op locatie mee te kampen hebben in deze lastige tijden. Ouder denkt er desgevraagd over na om zitting te nemen in de Oudercommissie.
4	Ouder constateerde dat er korte tijd geen pm'r op de groep aanwezig was. 1 pm'r had pauze en de andere pm'r was een kindje ophalen bij de lift.	01-03-2021	Pedagogisch handelen	Aanscherping afspraken en betere samenwerking tussen de groepen.
5	Ouder vindt dat er slordig is omgegaan met de schoenen van haar kind waardoor ze kwijt zijn geraakt.	24-07-2021	Organisatorisch	Pm's geven aan dat de schoenen mee naar huis zijn gegaan.
6	Kind kreeg de fles terwijl afgesproken was dat ouder borstvoeding zou komen geven.	27-08-2021	Pedagogisch handelen	Gesprekken hebben plaatsgevonden maar het vertrouwen is niet hersteld. Ouder heeft het plaatsingscontract opgezegd.
7	Ouder is het oneens met het nieuwe voedingsbeleid.	20-10-2021	Pedagogisch handelen	Met moeder afgesproken dat wanneer haar zoon niets gegeten heeft wij hem aan het einde van de dag yoghurt aanbieden, naast de groenten snack.
8	Te weinig medewerkers aanwezig voor het aantal kinderen.	24-11-2021	Pedagogisch handelen	Klacht was ongegrond. Er waren genoeg medewerkers aanwezig op het aantal aanwezige kinderen. Dit is besproken met ouder.

<b>Kiddoozz B.V. - locaties</b>				
	<b>Inhoud klacht</b>	<b>Datum</b>	<b>Aard melding</b>	<b>Afhandeling</b>
1	Kind is gekrabbd door een ander kind op de groep. Moeder zegt in emotie kindplaats op.	08-01-2021	Pedagogisch handelen	In eerste instantie goed gesprek met ouder door teammanager. In emotie heeft moeder toch opgezegd; nadat teammanager nogmaals contact heeft opgenomen is de opzegging herroepen.
2	Ouder is het oneens met het deurbeleid als coronamaatregel.	02-03-2021	Pedagogisch handelen	Na telefonisch contact trekt ouder de klacht in en heeft begrip voor de maatregel.
3	Ongewenste omgang tussen kinderen onderling.	04-03-2021	Pedagogisch handelen	Gesprekken met ouder en kind. Afspraken aangescherpt rondom het pakken van speelgoed in de schuur in de tuin. Op de groep extra aandacht voor 'Lentekriebels' en persoonlijke grenzen. Ouders ontvangen via de locatie een nieuwsbrief over 'Lentekriebels' en hoe daar binnen Kiddoozz mee wordt omgegaan.
4	Onjuiste communicatie vanuit locatie over noodzaak van quarantaine i.v.m. besmetting medewerker.	23-04-2021	Communicatie	Teammanager heeft ouder gesproken en haar excuus aangeboden voor de onduidelijke communicatie in dezen.
5	Kind vergeten op te halen van de BSO.	10-06-2021	Pedagogisch handelen	Excuses aangeboden voor de gang van zaken en besproken welke acties worden ingezet om extra personeel aan te trekken.
6	Openen van buitendeur functioneert niet naar behoren.	08-06-2021	Overig	Het probleem is opgelost door een volledige reset van het systeem na een firmware update.
7	Gevaarlijk rijgedrag met bedrijfsbus.	17-06-2021	Pedagogisch handelen	Gesprekken gevoerd met de desbetreffende medewerkers. Een van de medewerkers heeft ontslag genomen en de
8	Overdracht naar ouder toe niet correct.	02-07-2021	Pedagogisch handelen	Afspraken rondom overdracht binnen team aangescherpt; desbetreffende medewerker heeft ontslag genomen, kon niet voldoen aan de verwachtingen van de organisatie op verschillende punten.
9	Communicatie over schoolfoto's niet goed verlopen na beëindiging opvangcontract.	06-07-2021	Organisatorisch	Teammanager heeft de gegevens van de fotograaf aan ouder doorgegeven zodat zij de foto's alsnog kon bestellen.
10	Pm'r heeft een kind laten proeven van een lolly, die zij zelf aan het eten was.	07-07-2021	Pedagogisch handelen	Teammanager heeft gesprek gevoerd met ouder en de desbetreffende pm'r en dit handelen afgekeurd. Ouder is na het gesprek tevreden over de klachtafhandeling.
11	Kind is dor de open tuindeur naar buiten gelopen zonder dat medewerkers dit in de gaten hebben gehad.	13-08-2021	Pedagogisch handelen	Er hebben gesprekken plaatsgevonden met ouders, teammanager, direct betrokken medewerkers. De verantwoordelijk medewerker heeft een officiële waarschuwing gekregen. Er is een bord op de poort geplaatst, aandacht aan ouders gevraagd en het hekwerk is op de actielijst van de afdeling facilitair geplaatst. Ouders zijn tevreden met de genomen maatregelen.
12	De locatie belt volgens ouder te snel om het kind	24-09-2021	Pedagogisch handelen	Oudergesprek gehad. Ouder was niet op de hoogte omtrent ons beleid wanneer

	op te halen bij ziekte.			er een kind ziek is en dat ook iemand anders het kind mag komen ophalen onder verantwoordelijkheid van ouder. Ouder is erg tevreden over de opvang en gaf aan dat hij moet wennen aan de regels in NL.
13	Kind gaf aan bang te zijn van een van de pm's.	07-10-2021	Pedagogisch handelen	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de desbetreffende medewerker en ouder. Dit is naar tevredenheid verlopen.
14	Ouder stond 's ochtends voor een gesloten deur; medewerker had zich verslapen.	08-10-2021	Organisatorisch	Teammanager heeft met ouders gesproken en de punten van zorg doorgenomen. Ook heeft er een gesprek plaatsgevonden met de desbetreffende medewerker en verbeterpunten afgesproken. Ouders zijn tevreden.
15	Ouder is ontevreden over de omgang met de kinderen.	18-10-2021	Pedagogisch handelen	Klacht is door teammanager met ouder besproken en naar tevredenheid afgehandeld.
16	Ouders en medewerkers parkeren de auto's op terrein van iemand anders.	01-12-2021	Overig	Teammanager heeft ouders en personeel een mail gestuurd met het verzoek om de auto op eigen terrein te parkeren.

Rotterdam, 31 mei 2022

Directie KiddoZZ Kinderopvang