

## JAARVERSLAG KLACHTEN KIDDOOZZ KINDEROPVANG 2023

### VOORWOORD

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kiddoozz 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. 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 Klachtenprocedure 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 Kinderopvang 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 2023

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we certificaten ontvangen waarop staat dat Kiddoozz Rotterdam b.v. en Stichting Kiddoozz Peuteropvang in 2023 klachtenvrij waren. Een resultaat om trots op te zijn. Er is in 2023 1 klacht ingediend bij de Geschillencommissie over locatie Lavasweg, Kiddoozz B.V.

## INTERNE KLACHTEN IN 2023

In 2023 zijn er in totaal 39 interne klachten geweest op onze locaties; 27 klachten over de gang van zaken op een van onze locaties; 7 klachten over de financiële afdeling; 5 klachten over de afdeling Plaatsing en Planning.

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

| <b>Kiddoózz Rotterdam B.V.</b> |  |              |                             |  |
|--------------------------------|--|--------------|-----------------------------|--|
|                                | <b>Inhoud klacht</b>   | <b>Datum</b> | <b>Aard melding</b>         | <b>Afhandeling</b>   |
| 1                              | Moeder heeft het gevoel dat er te weinig toezicht is op de kinderen. En vindt dat er weinig tot geen activiteiten worden gedaan.   | 11-jan       | Pedagogisch handelen        | Met ouder gesproken. Moeder heeft het gevoel dat er te weinig toezicht is op de kinderen. En vindt dat er weinig tot geen activiteiten worden gedaan.<br><br>Afspraken met de PMers en met de kinderen gemaakt over het toezicht en de klacht besproken tijdens een teamoverleg.   |
| 2                              | Binnenklimaat locatie  | 12-jun       | Overig                      | Ouder uitgelegd wat wij doen om het zo koel mogelijk te houden.<br><br>Pm's nogmaals erop gewezen dat zij de verrijdbare airco's moeten gebruiken, de kinderen veel moeten laten drinken en met water laten spelen.  |
| 3                              | Ouder is over verschillende dingen niet tevreden Nanny, activiteiten programma, de temperatuur. Verder wilde ze niets meer noemen omdat ze het idee heeft dat er toch niets mee gedaan wordt. Ouder dreigde om haar kinderen van de opvang te halen. Ook gaf ze aan dat het juridisch niet mag om ouders te verplichten om apps te downloaden. Waarom wordt er niet gewoon naar haar gemaild | 13-jun       | Organisatorisch, Financieel | Klachten besproken met ouder, maar ouder blijft bij haar standpunten.  |
| 4                              | Medewerker wilde ouder niet vertellen waar de kinderen naar toe gingen omdat het een verrassing was.   | 13-jul       | Pedagogisch handelen        | Ouder uitgebreid gesproken en haar verteld dat leidinggevende met medewerker in gesprek gaat. Ouders hebben ten alle tijden het recht om te weten waar hun kind naar toe gaat. Ouder verwacht wel dat de medewerker haar excuses aanbiedt.   |
| 5                              | Schoenen kwijt geraakt in speeltuin  | 25-jul       | Overig                      | Schoenen zijn teruggevonden.   |
| 6                              | Kindje wordt gepest op de BSO  | 14-aug       | Pedagogisch handelen        | Uitgebreid naar moeder geluisterd. Moeder denkt dat haar kind gepest wordt omdat hij niet graag naar de opvang wil en moeite heeft met afscheid nemen. Moeder geeft aan dat het voorval al in april heeft plaats gevonden. Ook was ze ontevreden over het feit dat de BSO op studiedagen die niet aan het begin van het schooljaar zijn ingepland, pas na half 3 opvang biedt.<br><br>Onderzocht wordt wat de reden zou kunnen zijn dat het kind met tegenzin naar de opvang komt. |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

| <b>Kiddoozz B.V.</b> |   |        |                      |   |
|----------------------|---|--------|----------------------|---|
|                      | Inhoud klacht   | Datum  | Aard melding         | Afhandeling   |
| 1                    | Reden beëindiging contract door Kiddoozz is met derden besproken.   | 3-jan  | Communicatie         | Contact opgenomen met ouder; ouder is tevreden over de afhandeling.   |
| 2                    | Niet eens over ontvangen factuur voor een extra plaatsing, aangezien er door omstandigheden op de locatie veel momenten zijn geweest dat kinderen niet naar de opvang konden komen. | 5-jan  | Financieel           | Factuur is gecrediteerd. Ouder had, via de ouderapp, wel akkoord gegeven voor de extra kosten. Klant = tevreden   |
| 3                    | Ouder is ontevreden over hygiëne, leef- en leeromgeving.  | 17-jan | Pedagogisch handelen | Manager Kinderopvang heeft contact opgenomen. Ouder is tevreden over de afhandeling.  |
| 4                    | Ouder is niet tevreden over bso en nadat ze dit had aangegeven laat de communicatie met pm te wensen over.  | 30-jan | Pedagogisch handelen | TM heeft contact opgenomen met ouder en is met de medewerker in gesprek gegaan.   |
| 5                    | Krijg geen contact met financiële afdeling; storten geld niet terug.  | 3-feb  | Communicatie         | Klacht en uitbetaling hebben elkaar gekruist. Ouder heeft het bedrag inmiddels al ontvangen.  |
| 6                    | Voordeur functioneert niet goed; blijft open staan of gaat niet open.   | 11-feb | Facilitair           | Voordeur is hersteld.   |
| 7                    | Verkeerd gelopen rondom aanvraag ruildag.   | 21-feb | Organisatorisch      | Uitleg door P&P   |
| 8                    | Kindje wordt op locatie steeds geslagen, gebeten of gekrabbd; pm's reageren hierop niet adequaat volgens ouder.   | 22-feb | Pedagogisch handelen | Gesprek met TM en moeder is tevreden met de klachtafhandeling.  |
| 9                    | Vragen over facturen en onduidelijkheden.   | 19-mrt | Financieel           | Excuses aangeboden voor de foutieve informatie. Wij hebben te weinig van de belastingdienst ontvangen en bij navraag kreeg ouder een groter bedrag te horen dan dat er openstond. Er zijn twee betalingen vanuit de BD (waarschijnlijk door automatisch inlezen) op een andere debiteur geboekt waardoor het leek alsof er een groot bedrag openstond. Dit wordt gecorrigeerd en voor het restant wordt er een betalingsregeling getroffen. |
| 10                   | Auto beschadigd door Kiddoozz bus   | 20-mrt | Overig               | Schadeformulier ingediend bij de verzekering.   |
| 11                   | Ouder niet tevreden dat kinderen op bakfiets en fiets gehaald worden terwijl er ook een bus voor de deur staat. Daarnaast vindt ouder de activiteiten te weinig uitdagend.          | 23-mrt | Pedagogisch handelen | Gesprek met TM en de aandachtspunten worden meegenomen naar het teamoverleg.  |
| 12                   | Ouder niet tevreden dat kinderen op bakfiets en fiets gehaald worden terwijl er ook een bus voor de deur staat.   | 24-mrt | Pedagogisch handelen | Uitleg gegeven dat de bakfiets veilig is, dat wij er anders niet mee zouden rijden. Aangegeven dat de bus niet gereden wordt omdat er geen personeel is met rijbewijs, maar dat er op termijn een Stint geplaatst zal worden op locatie.  |
| 13                   | Ontevreden over de afdeling, geen reactie   | 11-apr | Communicatie         | De afdeling is te laat geweest met een reactie te geven. Excuses gemaakt.   |
| 14                   | Geen contact met ouders opgenomen na harde val van fiets.   | 7-apr  | Pedagogisch handelen | Gesprek met ouder, afspraken met pm's gemaakt en besproken in teamoverleg.  |

|    |   |        |                      |  |
|----|---|--------|----------------------|--|
| 15 | Kindje hard gebeten wat niet is verteld tijdens overdracht.                                       | 7-apr  | Pedagogisch handelen | Contact met ouder is positief verlopen. Nog beter controleren, en communicatie/houding richting ouder besproken met PM's   |
| 16 | Klacht over eten Madaga   | 6-jun  | Madaga               | Uitleg gegeven aan ouder over achtergrond keuze.   |
| 17 | Klacht over eten Madaga   | 6-jun  | Madaga               | Uitleg gegeven aan ouder over achtergrond keuze.   |
| 18 | Slordigheid P&P   | 3-jun  | Organisatorisch      | Contact opgenomen met ouder zowel telefonisch als per mail en met team P&P gesprek gevoerd over belang van rekening houden met broertjes en zusjes.  |
| 19 | Ouder wil deel gecrediteerd, aangezien kind al langer niet naar opvang komt.                      | 1-jul  | Pedagogisch handelen | Er zijn verschillende gesprekken gevoerd met ouder, zowel door tm als door manager Kinderopvang, maar ouder blijft ontevreden. Overweegt de stap naar de Geschillencie.  |
| 20 | Binnenklimaat De Bevertuin  | 6-jul  | Pedagogisch handelen | Er zijn airco's gemonteerd op locatie.   |
| 21 | Binnenklimaat De Bevertuin  | 6-jul  | Pedagogisch handelen | Er zijn airco's gemonteerd op locatie.   |
| 22 | Onjuiste facturatie   | 13-jul | Financieel           | Factuur is gecrediteerd  |
| 23 | Kindje had de haren van een ander kind geknipt; communicatie hierover met pm beneden niveau       | 8-aug  | Pedagogisch handelen | Manager Kinderopvang heeft telefonisch contact opgenomen met moeder. Een vervolgesprek heeft plaatsgevonden met ouder en desbetr. Pm's. Zij hebben excuus gemaakt naar moeder. Met team besproken hoe er met scharen in de groep wordt omgegaan.   |
| 24 | Kindje van 4 stond onverwachts thuis voor de deur en heeft zelf de opvang verlaten.               | 14-aug | Pedagogisch handelen | Er komt een officieel bordje aan het hek waarop ouders geattendeerd worden om het hek te sluiten. Daarnaast zijn alle ouders er tijdens overdracht nogmaals mondeling op geattendeerd om het hek te sluiten. De kleine kinderen gaan niet zonder toezicht naar binnen bij buitenspelen om het toilet te bezoeken. Nogmaals de regels besproken met alle kinderen. De deuren worden op slot gedraaid tijdens BSO opvangtijden.<br><br>Alle betrokken medewerkers zijn op gesprek geweest en hebben een aantekening in hun dossier in verband met het niet volledig volgen van al bestaand beleid/protocollen. |
| 25 | Ouder werd gebeld dat zij een grote schuld had openstaan, waar zij niets over had gehoord eerder. | 21-aug | Financieel           | Excuses aangeboden voor de foutieve informatie. Wij hebben te weinig van de belastingdienst ontvangen en bij navraag kreeg ouder een groter bedrag te horen dan er openstond. Er zijn twee betalingen vanuit de BD (waarschijnlijk door automatisch inlezen) op een andere debiteur geboekt waardoor het leek alsof er een groot bedrag openstond. Dit wordt gecorrigeerd en voor het restant wordt er een betalingsregeling getroffen.  |
| 26 | Kindje is in korte tijd 3x gebeten.   | 21-aug | Pedagogisch handelen | Vader, moeder en oma zijn op gesprek geweest. Vader wilde eigenlijk dat wij het kind je dat  |

|    |  |        |                      |  |
|----|--|--------|----------------------|--|
|    |  |        |                      | gebeten heeft geen opvang meer bieden. Uitgelegd dat wij dat niet doen en verteld dat dit kindje nog niet weet wat het betekent voor het andere kind als het gebeten wordt. Aangegeven met pm's te bespreken, dat zij nog beter opletten en de afspraken nog meer aanscherpen.   |
| 27 | Afschrijving opvangkosten doordat ouder niet op tijd de extra aangevraagde dagen in de Ouderapp heeft geannuleerd; financiële problemen. | 4-sep  | Financieel           | Ouder heeft terecht een extra factuur ontvangen. Er werden extra dagen aangevraagd en die zijn gefactureerd. Echter zijn de kinderen toch niet geweest op die dagen en vandaar dat de ouder dacht dat de factuur niet terecht was. Uit coulance is deze factuur komen te vervallen. Ouder is daar tevreden mee.  |
| 28 | Kinderen konden niet om 7 uur worden opgevangen.   | 6-sep  | Pedagogisch handelen | Met tm gesproken en afgesproken dat er voortaan vanaf 7 uur een vast gezicht aanwezig is.  |
| 29 | Weinig activiteiten op de groep; vaak 1 medewerker op de groep   | 23-okt | Pedagogisch handelen | Met ouder besproken dat haar dochter nog maar recentelijk naar de Peutergroep is overgegaan. Vanuit de babygroep zal nog een KIIK registratie worden ingevuld die binnenkort in een oudergesprek besproken zal worden. Activiteiten binnen elk huidig thema worden aan het eind van het thema mee naar huis gegeven. Met medewerkers van Peutergroep afgesproken dat zij ouder zoveel mogelijk informeren tijdens de overdracht.     |
| 30 | Schooltijden sloten niet aan op opvangcontract na wijziging locatie school   | 17-nov | Overig               | Ouder tegemoetgekomen in de uren.  |
| 31 | Kind uit bed gevallen, doordat Zorgwerk medewerker het hek niet dicht had gedaan.  | 14-dec | Pedagogisch handelen | Gesprekken met ouder gevoerd. Desbetreffende medewerker van Zorgwerk is geblokkeerd tot het aannemen van diensten binnen Kiddoozz Kinderopvang. Ongevallenregistratie ingevuld, besproken als agendapunt in teamoverleg, beleid/regels en afspraken over veilig slapen zijn herhaald en de afspraak is gemaakt om medewerkers/inval vanuit uitzendbureaus desbetreffende regels duidelijk en kenbaar te maken en hen te controleren. |
| 32 | School waar het kind op zit wordt niet meer door Kiddoozz opgehaald.   | 21-dec | Pedagogisch handelen | Verschillende pogingen gedaan door tm om met ouder in gesprek te gaan, maar ouder reageert niet op mail of terugbelverzoeken. Manager Kinderopvang neemt de klacht behandeling over.   |
| 33 | Onjuiste facturatie  | 28-dec | Overig               | Ouder heeft dezelfde dag nog een creditfactuur ontvangen.  |

Ben Schnieders  
Algemeen Directeur  
Kiddoozz Kinderopvang