

JAARVERSLAG KLACHTEN KIDDOOZZ KINDEROPVANG 2024

VOORWOORD

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kiddoozz Kinderopvang een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2024.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2024 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 2024

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we certificaten ontvangen waarop staat dat Kiddoozz b.v., Kiddoozz Rotterdam b.v. en Stichting Kiddoozz Peuteropvang in 2024 klachtenvrij waren. Een resultaat om trots op te zijn.

INTERNE KLACHTEN IN 2024

In 2024 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.

Kiddoozz Rotterdam B.V.				
	Inhoud klacht	Datum	Aard melding	Afhandeling
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. 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. 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. Onderzocht wordt wat de reden zou kunnen zijn dat het kind met tegenzin naar de opvang komt.

--	--	--	--	--

	Kiddoozz B.V.			
	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. 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