

JAARVERSLAG KLACHTEN KIDDOOZZ KINDEROPVANG 2024 MET LOCATIES

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 30 interne klachten geweest op onze locaties; 26 klachten over de gang van zaken op een van onze locaties; 2 klachten over de financiële afdeling; 2 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	Kind geschopt en bij keel gegrepen door ander kind	15-apr	Pedagogisch Handelen	Gesprek met ouders; kind wordt zo spoedig mogelijk overgeplaatst naar locatie Binnenhaven; met pm's besproken dat er beter toezicht gehouden moet worden.
2	Kind met 2 andere kinderen buiten zonder toezicht achter schuren woningen	23-apr	Pedagogisch Handelen	Gesprek met ouders; gesprek met team; toezicht moet verbeterd worden.
3	Onvoldoende communicatie over incidenten tijdens opvang.	28-aug	Communicatie	Goede gesprekken met ouder gevoerd. Afsproken dat ouder vooraf op de hoogte wordt gesteld als zich iets heeft voorgedaan op locatie. Met team besproken dat toezicht op de kinderen verbeterd moet worden.
4	Klacht over maaltijden.	12-sep	Voeding	Pedagogisch medewerkers gesproken tijdens het teamoverleg en individueel betreft de bevindingen van de desbetreffende groep en aanpak rondom de maaltijden. Tijdens het gesprek met de ouder is gebleken dat het kind voornamelijk voeding, zoals rijst of pasta lust naast andere maaltijden welke niet op het kinderdagverblijf aangeboden. De ouder waardeert het contact en het onderzoeken van de mogelijkheden betreft de voeding van haar kind.
5	Geen goede ontvangst van kinderen door VSO op locatie.	8-nov	Pedagogisch Handelen	Aangegeven dat dit niet onze werkwijze is en we dit gaan bespreken binnen het team. Ze was blij dat er contact met haar is opgenomen en vertrouwt erop dat dit wordt opgelost. Ze heeft contactgegevens van de teammanager en zal wanneer er iets gebeurt op de BSO direct contact opnemen. Alle medewerkers worden aangesproken en afspraken aangescherpt. Wanneer men zich hier niet aan houdt zal er een officiële waarschuwing volgen.
6	Kind eet niet op de opvang.	29-nov	Voeding	Positief gesprek met ouder; kind zat nog in wenperiode en kinderen gebruiken vaak het eten als een soort machtsmiddel in die periode. Kind eet fruit en crackers goed op locatie; warm eten nog wat minder. Hier is aandacht voor vanuit pm's.

	Kiddoozz B.V.			
	Inhoud klacht	Datum	Aard melding	Afhandeling
1	Kind stond niet op de ophaallijst BSO	8-jan	Pedagogisch Handelen	Kwestie besproken met ouder. Afgesproken dat zodra ouder een plek op woensdagmiddag heeft op de nieuwe opvang de betalingsverplichting per direct stopt en er geen opzegtermijn in rekening wordt gebracht. Tot dit moment verlopen alle contacten met ouder via manager Kinderopvang.
2	Vanaf de start problemen rondom de begindatum van de opvang, de financiën en de slechte communicatie tussen cliënt en plaatsing en de financiële administratie.	9-jan	Overig	Is niet echt een klacht. Begeleider van klant wilde haar verhaal kwijt. Ouder was al tevreden met uitleg en aangeboden oplossing. Begeleider reageerde verder niet op ons mail.
3	Zonder dat ouder op de hoogte was naar Plaswijckpark gegaan. En tijdens de overdracht is een incident wat zich tijdens het uitje heeft voorgedaan niet goed besproken met ouder.	15-jan	Pedagogisch Handelen	Moeder is tevreden. Het contract liep al af, besloten is dat haar kindplaats per 6 jan wordt opgezegd, daar ze niet meer gebruik maakt van de opvang. Extra aandacht tijdens teamoverleg, voor correcte overdracht/gespreksvoering met ouders. Betreffende collega's gesproken en verdere stappen ondernomen.
4	Ouder is het niet eens met het bedrag dat volgens Financiën nog open staat.	17-jan	Overig	Klacht naar tevredenheid afgewikkeld.
5	Kind verwond door ander kind op de opvang	25-mrt	Pedagogisch Handelen	Met beide ouders de klacht besproken en naar tevredenheid afgehandeld. Met medewerkers besproken dat incidenten direct met ouders besproken worden en desbetr. Medewerker heeft aantekening in dossier gekregen.
6	Gouden ketting kwijt geraakt op de opvang	6-mei	Overig	Gesprek met ouders dat kinderen zonder sieraden om gaan slapen en dat de ketting daarna weer is omgedaan. Helaas is de ketting vervolgens verloren en niet meer gevonden.
7	Flesvoeding verhouding water/melk niet juist.	9-mei	Pedagogisch Handelen	Gesprek met ouders; incident met team besproken en benadrukt dat bij twijfel over overdracht navraag gedaan moet worden.
8	Ontevreden over maaltijden van Madaga.	29-mei	Overig	Gesprek met ouders; bij uitzondering afgesproken dat ouders zelf voor ander voedsel zorgen, aangegeven dat Madaga binnen heel Kiddoozz doorgevoerd gaat worden in de toekomst. Ouder wil bepaalde garanties die we niet kunnen bieden, aangezien madaga geen halal aanbiedt.

9	Overlast van buurman locatie	3-jun	Overig	Camera's geplaatst met recorder in meterkast. Pm's melden incidenten en dan worden beelden teruggekeken.
10	Klacht over binnenklimaat locatie	19-jul	Overig	Gesprek met ouder en aangegeven dat verbetering binnenklimaat ook op de actielijst van de locatie staat.
11	Kind nog hongerig na dag op de opvang.	29-jul	Pedagogisch Handelen	Uitgebreid contact met ouder en benadrukt dat dit zeker niet de bedoeling is en dat het team er voor zal zorgdragen dat er voldoende gegeten wordt.
12	Ouder is zeer tevreden over locatie Spartaan maar loopt aan tegen wat problemen rondom de begeleiding van haar hoogbegaafde kind.	7-aug	Pedagogisch Handelen	Besproken met desbetreffende PM'er, afgesproken dat we extra tools gaan aanbieden hoe hier mee om te gaan en er wordt met de studiedag in de ochtend extra aandacht aan de overdracht besteed
13	Geen informatie ontvangen over activiteit.	20-aug	Pedagogisch Handelen	Contact met ouder en aangegeven dat verzuimd is om de sportdag via de Ouderapp te communiceren. Teammanager zal dit voor volgende vakanties uitvoerig bespreken en beter organiseren. Met team besproken.
14	Geen heldere communicatie tussen ouder en pm'r.	22-aug	Communicatie	Klacht is na meerdere gesprekken naar tevredenheid opgelost. Zowel ouder als desbetr. pm'r zullen de onderlinge communicatie verbeteren.
15	Diverse klachten over opvang op locatie	31-aug	Pedagogisch Handelen	Na gesprek met ouders zijn zij tevreden met de afhandeling van e.e.a. Manager Kinderopvang heeft eveneens nog contact opgenomen met ouders. Ook dit is naar tevredenheid verlopen.
16	Kind vergeten op te halen.	12-sep	Pedagogisch Handelen	Ouder na gesprek tevreden; situatie teruggekeken en actiepunten er uitgehaald: zoals de ophaallijst dubbel checken en in de bus/ BSO bussie opnieuw de kinderen tellen. Situatie wordt geevalueerd en opnieuw besproken tijdens groepsoverleg met alle BSO medewerkers. Officiële waarschuwing voor desbetr. pedagogisch medewerker.
17	Klacht over behandeling door pm'r op locatie.	18-sep	Pedagogisch Handelen	Gesprek met ouder; ouder is op de hoogte van gedrag van het kind; uitgesproken dat onze BSO niet passend is bij de hulp/begeleiding die het kind nodig heeft. Moeder geeft aan dat andere scholen hem afgewezen hebben, vandaar dat hij hier zit en gebruik maakt van onze BSO; met team besproken dat alle incidenten/voorvallen worden gedocumenteerd in dossier.
18	Diverse klachten over opvang op locatie	2-okt	Pedagogisch Handelen	Gesprek met ouder en aangegeven dat PMers hem nauwlettend in de gaten houden; afgesproken dat er buitenkleding wordt meegenomen naar locatie; verder is duidelijk gemaakt wie de mentor van het kind is en het

				dagritme besproken; op locatie wordt er water en thee geschonken en geen aanmaaklimonade en sap. Duidelijke afspraken gemaakt met team mbt omkleden, verschonen en drinkmomenten aanbieden
19	Ouder niet tevreden over toezicht en begeleiding op de opvang.	2-okt	Pedagogisch Handelen	Gesprek met ouder en ouder vond het fijn dat e.e.a. serieus wordt opgepakt en besproken wordt met de PMers. Daarnaast zijn er ook aantal afspraken duidelijk geworden waar ouder niet van op de hoogte was.
20	Klacht over verzorging op locatie en over de inflexibiliteit m.b.t. het overschot aan uren door een gebroken been	17-okt	Pedagogisch Handelen, overig	Teammanager heeft met ouder gesproken en ouder is tevreden over de klachtbehandeling. Manager P&P heeft contact opgenomen.
21	Kinddossier opgevraagd maar nog niet ontvangen.	15-nov	Communicatie	Communicatie met ouder verloopt moeizaam; ze is ook slecht bereikbaar; inmiddels heeft ouder het kinddossier per mail ontvangen; afgesproken dat in het vervolg mails met leesbevestiging worden verstuurd.
22	Wil 2 dagen ruilen maar krijgt geen contact.	10-dec	Communicatie	Klacht en oplossing hebben elkaar gekruist.
23	Kindje had bij ophalen ontlasting op kleding	10-dec	Pedagogisch Handelen	Ouder excuses aangeboden; dit had niet mogen gebeuren.
24	Zie klacht no. 18	19-dec	Pedagogisch Handelen	Herhaling van eerdere klacht. Besproken en opgelost.

Ben Schnieders
Algemeen directeur Kiddoozz Kinderopvang