



Kinderopvang

Kiwi

Gewoon er zijn voor iedereen!

Jaarverslag klachten 2023



Jaarverslag klachten 2023

1. Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2023 van Stichting Kinderopvang KiWi (hierna KiWi). Kinderopvang KiWi biedt vanaf 1988 professionele kinderopvang aan kinderen in de leeftijd van 10 weken tot 13 jaar. Wij bieden passende opvang in de buurt zodat ieder kind zich thuis kan voelen in de eigen omgeving, met keuze uit kinderdagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang.

Jaarlijks publiceert KiWi een openbaar verslag van de behandelde klachten voor 1 juni over het voorgaande jaar. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de oudercommissie van KiWi en verstrekt aan GGD Groningen. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die door ouders in 2023 zijn ingediend. Ook wordt beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

2. Klachtenregeling voor ouders

Voordat de opvang van de kinderen van start gaat, vindt een kennismakingsgesprek plaats tussen de pedagogisch professional van de groep en de ouder(s). De wensen en behoeften van de ouder m.b.t. de opvang van het kind spelen hierbij een belangrijke rol. Tijdens het gesprek worden afspraken gemaakt wat ouder en opvang over en weer van elkaar kunnen verwachten.

Ondanks informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kan de praktijk anders verlopen dan ouders verwachten of willen. KiWi wil deze situaties in onderling overleg met ouders in alle redelijkheid oplossen.

KiWi geeft er de voorkeur aan dat onvrede rechtstreeks wordt opgelost tussen de betrokkenen. Bijvoorbeeld tussen de ouder en een pedagogisch medewerker. Lukt dit niet, dan kan de ongewenste situatie leiden tot een klacht. In de praktijk kan een klacht over van alles gaan. Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat we de ouder voldoende gelegenheid bieden de klacht te bespreken en dat KiWi deze naar tevredenheid oplost.

KiWi beschikt over een interne en externe klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regelingen gebruikmaken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie.

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.kinderopvangkiwi.nl.
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissie.

3. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat de ouder deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij de directeur-bestuurder. Is ook hier in redelijkheid geen oplossing mogelijk, dan kan de ouder een klacht indienen bij het klachtenloket.

4. Interne klachtenregeling

Stichting Kinderopvang KiWi heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende. Zij is te bereiken per e-mail: kiwi@kinderopvangkiwi.nl. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend. Een klacht kan door de ouder mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tussen de ouder en de betrokken medewerker(s), snel en correct en in redelijkheid naar beider tevredenheid wordt afgehandeld. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend. Voor de klachtenprocedure verwijzen wij u naar onze website.

5. Externe klachtenregeling

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

5.1 Klachtloket Kinderopvang

KiWi is voor de klachtenregeling van individuele klanten aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang. Het klachtenloket Kinderopvang is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Zij zijn een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De commissie fungeert als de officiële klachtencommissie voor individuele klanten van ons kindercentrum.

Meer informatie over de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang kunt u vinden op de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Hier kunt u ook het formele Klachtenreglement downloaden.

Stichting Klachtenkamer Oudercommissie

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang verplicht om een



klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de directie. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van een externe klachtenregeling. Voor deze commissie geldt hetzelfde als bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang, met als verschil dat deze commissie klachten van oudercommissies behandelt, in tegenstelling tot die van individuele klanten.

Meer informatie over de Landelijke Klachtenkamer kunt u vinden op www.klachtenkamer.nl. Hier kunt u ook het formele “Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang” downloaden. De Klachtenkamer is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op nummer 0900-0400034. U kunt ze ook bereiken per email via klachtenkamer@klachtkinderopvang.nl.

5.2 *Stichting Geschillencommissie*

De geschillencommissie is een landelijke commissie. Zij behandelen onafhankelijk en onpartijdig klachten tussen aanbieders van producten en diensten en de klanten/cliënten van die aanbieders. Voor veel producten of dienstverlening bestaat een geschillencommissie, met de relevante expertise. Iedere geschillencommissie heeft een eigen werkterrein en eigen reglement. Via de website www.degeschillencommissie.nl vindt u alle relevante informatie over de geschillencommissie met daarin diverse links over kennis, de diverse commissies en de klachten over specifieke onderwerpen welke door hen worden behandeld.

6. **Geheimhouding**

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij KiWi gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

7. **Klachten in 2023**

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang 2023 en de Stichting Klachtenkamer Kinderopvang hebben in 2023 geen klacht over KiWi ontvangen. De GGD Groningen heeft wel een klacht ontvangen over KiWi



Interne klachten

De klachtenregistratie van Kiwi verloopt via e-mail. Registratie vindt plaats door de Leidinggevende. Er zijn in 2023 totaal 15 klachten geregistreerd.

Klacht per opvangsoort

KDV	PSG	BSO	VSO
Het betreft de locaties			
Scheemda Zaanstaat Ter Apel		Beukenlaan Scheemda Zaanstraat	

Voor een gespecificeerd overzicht van alle klachten zie bijlage 1.

Wij hebben de klachten gelabeld met de volgende labels:

- Aanbod en tarieven
- Beleid en organisatie
- Hygiëne
- Communicatie
- Personeelwisseling en continuïteit
- Veiligheid en vertrouwen

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

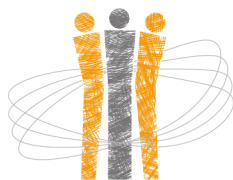
De reden van de klachten is vooral vanwege wisselingen van medewerkers op de groep door o.a. personeelsgebrek en een sluiting van een kleine opvanglocaties vanwege wangedrag voortvloeiend uit intimidatie door enkele medewerkers en enkele ouders betrokken bij die betreffende locatie richting nieuwe medewerkers.

In bijlage 2 is een kopie opgenomen van de brief van de Geschillencommissie die aantoont dat er over het jaar 2023 geen geschillen zijn ingediend bij de Geschillencommissie kinderopvang en peuteropvang.



Overzicht klachten en afhandeling 2023

Locatie	Aard van de klacht	Aantal	Korte samenvatting van de klacht	Genomen maatregelen/opvolging	Geleid tot aanpassing	Afgerond
Scheemda	Personeelwisseling en continuïteit	1	Klacht in verband met sluiting locatie Scheemda	Informatieavond georganiseerd	Ja, in nauwe samenwerking met de afdeling planning gewerkt aan stabiel rooster	Ja
Scheemda	Personeelwisseling en continuïteit communicatie	7	Klacht personele wisselingen, veel invalkrachten, structuur. Gebrek aan communicatie	Iedere ouder is teruggebeld en de situatie is uitgelegd maar bood voor een aantal ouders onvoldoende oplossing.	Ja, in nauwe samenwerking met de afdeling planning gewerkt aan stabiel rooster	Ja
Scheemda	Communicatie	1	Kind planning had een kind een contract aangeboden voor BSO plek waar geen mogelijkheden waren.	Leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met ouder, aan de orde gesteld tijdens overleg planning	Nee	Ja
Zaanstraat	Veiligheid en vertrouwen	1	Klacht over het onderhoud aan de Zaanstraat, rommelige buitenkant, slecht tuinonderhoud. Kind struikelde te vaak over loszittende dingen.	Leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met ouder en contact gehouden	Nee, tuin wordt wel regelmatig gecheckt, zowel door pedagogisch medewerkers als hovenier	Ja
Zaanstraat	Communicatie	1	Klacht over de plaatsing. Geen bericht gekregen vanuit kindplanning	Leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met ouder	Ja, procedure ongevallen registratie aangepast	Ja
Zaanstraat	Veiligheid en vertrouwen	1	Kind was vrij hard gevallen. Ouders waren hierover niet geïnformeerd. Kind had ernstige klachten.	Leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met ouder, gesproken met pedagogisch medewerker en gewezen op ongevallenprocedure	Ja, procedure ongevallen registratie aangepast	Ja
Zaanstraat	Personeelwisseling en continuïteit	1	Klacht personele wisselingen	Leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met ouder	Ja, in nauwe samenwerking met de afdeling planning gewerkt aan stabiel rooster	Ja
Ter Apel	Veiligheid en vertrouwen	1	Kind getoond op foto op Facebook	Leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met ouder. De foto is binnen 24 uur van Facebook verwijderd. Medewerkers zijn erop geattendeerd dat kind onbedoeld op de foto is gekomen. Registratie AVG en foto's is door de medewerkers gecontroleerd.	Ja. PM'ers nogmaals gewezen op het nauwkeurig werken en de registers nazien bij plaatsen foto's	Ja
Ter Apel	Hygiëne	1	Spullen niet allemaal in tas retour en vieze luijer in tas	Gesprek met leidinggevende en mail en na twee weken telefoon met nazorg	Nee, we gesprek met pedagogisch medewerkers over de casus en aandacht voor gevraagd	Ja



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting Kinderopvang KiWi
Zaanstraat 47
9673 CA Winschoten

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2023 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

