



**kinder
woud**

**opvang &
ontwikkeling**

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	-----	3
1	Interne klachtenregeling -----	4
2	Externe klachtenregeling -----	5
3	Klachten 2023 -----	6

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2023 van Kinderwoud, waarin zowel de interne als de externe klachten worden behandeld.

Kinderwoud vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Kinderwoud streeft er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen. Ouders die niet tevreden zijn over de wijze waarop de opvang verzorgd wordt of die niet tevreden zijn over de organisatie kunnen hun klacht kenbaar maken middels een klachtenformulier op onze website of anderszins schriftelijk indienen.

Het is voor ons als organisatie van belang om actie te ondernemen als de opvang of dienstverlening tekort schiet. Kinderwoud neemt alle klachten serieus. Vaak kan er iets aan een situatie gedaan worden of kan er gekeken worden op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden. Mede door het kenbaar maken van een klacht of het stellen van een kritische vraag is Kinderwoud in staat de kwaliteit van haar opvang en dienstverlening te borgen en te verbeteren.

Kinderwoud maakt onderscheid in klachten van ouders en klachten van de oudercommissies. De klachtenregeling van Kinderwoud wordt middels de nieuwsbrief, de website en het intake-gesprek onder de aandacht gebracht van de ouders. De oudercommissies zijn middels een brief op de hoogte gebracht. Ouders en oudercommissies kunnen hun klachten bij de locaties dan wel bij de klachtencoördinator kenbaar maken. Ook kunnen ouders en oudercommissies hun klacht rechtstreeks neerleggen bij de Geschillencommissie.

Ontvangen klachten

Alle ontvangen klachten/kritische vragen gedurende 2023 zijn inzichtelijk gemaakt in dit verslag. Tevens zijn de uitgezette acties daar waar van toepassing vermeld.

Vanessa Weewer
bestuurder Kinderwoud

1

INTERNE KLACHTENREGELING 2023

Aanspreken direct verantwoordelijken

Wanneer een klant/oudercommissie een probleem heeft met, of ontevreden is over de opvang en/of dienstverlening, kan de klant in de meeste gevallen eerst de direct betrokkene(n) daarop aanspreken. Dikwijls is sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker de klant naar tevredenheid uitleg geven. Een gesprek kan vaak voldoende uitkomst bieden.

Voorlichting, advies en verwijzing

Wanneer onverhoopt met een gesprek het probleem niet kan worden opgelost en een klant/oudercommissie overweegt een klacht in te dienen, kan hij zich wenden tot de clustermanager. Deze verwijst indien nodig door naar de directie of de klachtencoördinator. Indien nodig kan de klant zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Indienen van een klacht

Wanneer een klant er geen vertrouwen (meer) in heeft dat het aanspreken van de direct betrokkene(n) tot een bevredigende oplossing zal leiden, kan de klant een klachtenformulier invullen op onze website, dit mag ook per mail.

Wanneer de klant van mening is dat een uitspraak door een externe commissie gewenst is, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Registratie

Kinderwoud verplicht zich tot het bijhouden van een registratie van door klanten voorgelegde klachten volgens een door de klachtencommissie vastgesteld te hanteren systeem.

Probleemoplossing

1. De klachtenfunctionaris bevestigt binnen 14 dagen nadat de klacht bij de organisatie is binnengekomen, schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager.
2. De klachtenfunctionaris zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en informeert de desbetreffende clustermanager en de directie.
3. Kinderwoud zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

2 EXTERNE KLACHTENREGELING

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. Deze commissies fungeren als een onafhankelijk orgaan, waarin geen mensen zitten die belang hebben bij enige uitkomst van de klachtenbehandeling. De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van ouders en oudercommissies.

Klachtenloket Kinderopvang of Geschillencommissie Kinderopvang

Kinderwoud heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is een onafhankelijk, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Ouders van Kinderwoud kunnen zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar de klacht van de ouder en kunnen advies geven over welke stappen het beste gezet kunnen worden. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van de Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Wanneer het geschil tussen ouder en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie doet bindende uitspraken.

De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

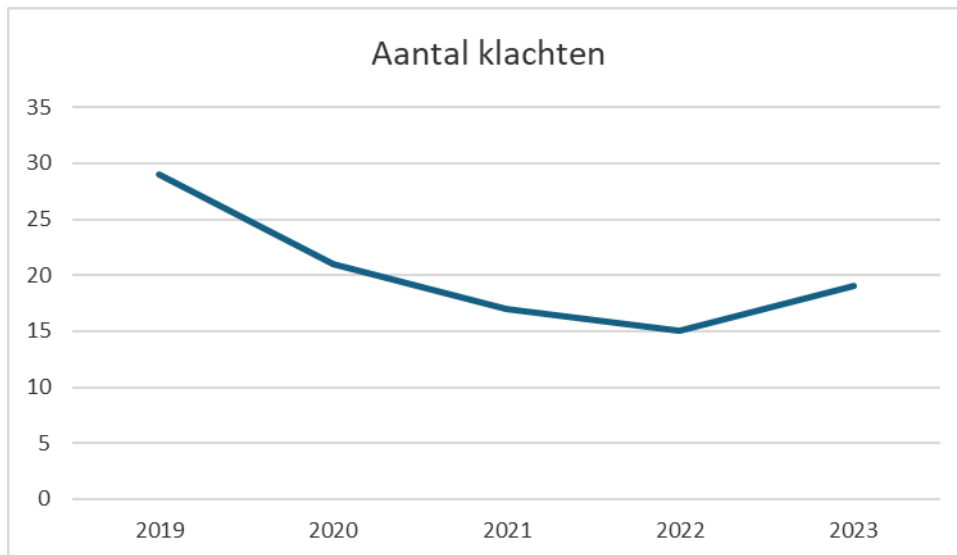
Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

3 KLACHTEN 2023

Kinderwoud vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Kinderwoud streeft er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen. In 2023 zijn 19 klachten/kritische vragen ontvangen.

Klachten/kritische vragen 2019-2023



Kinderwoud brengt niet alleen de formele klachten in kaart, maar ook de informele klachten. Dit betreffen kritische vragen of uitingen van ontevredenheid. Kinderwoud vindt het belangrijk om ook die signalen op te nemen in de klachtenprocedure om de kwaliteit van haar opvang en dienstverlening te borgen en te verbeteren.

Kinderwoud deelt haar klachten in volgens de onderwerpen die het klachtenloket kinderopvang aangeeft. Over de afgelopen drie jaar was de verdeling naar onderwerp als volgt:

Onderwerp	2021	2022	2023
Communicatie	4	2	0
Huisvesting	0	1	0
Kwaliteit	1	0	0
Opvanguren/contract	2	3	3
Pedagogisch beleid	1	0	1
Personeel	5	1	4
Veiligheid en gezondheid	2	6	4
Verzorging	2	1	3

Alle klachten zijn in goede orde en naar tevredenheid van de klanten opgelost en indien van toepassing zijn er maatregelen genomen om te voorkomen dat een zelfde situatie zich weer zou kunnen voordoen.

In 2023 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen. Er is in 2023 één klacht ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en deze is nog in behandeling. Bij het Klachtenloket Kinderopvang zijn geen klachten ingediend in 2023.

In bijlage 1 vermelden wij in een overzicht de aard van de behandelde klachten/kritische vragen met de getroffen maatregel.

Bijlage 1 Overzicht klachten/kritische vragen 2023

	Locatie	Onderwerp	Aard van de klacht	Actie
KDV	Petteflet	Gezondheid	Ouder meldt dat er regelmatig vliegjes zijn op de locatie en vraagt actie te ondernemen.	Dit is opgepakt met de verhuurder van de locatie om de oorzaak te achterhalen en dit op te lossen.
	De Kubus	Pedagogisch beleid	Bij de invulling van het thema 'gezin' wordt niet rekening gehouden met alle mogelijke gezinssamenstellingen.	Hier zal meer aandacht voor zijn.
	Bernestate	Verzorging	Ouder meldt dat haar kind nat was geworden doordat het kind met de handjes in de wc had gezeten. En het kind had de flesvoeding niet gekregen.	Medewerkers zijn alerter op het sluiten van de deur naar de wc. Er is zorgvuldige communicatie tussen medewerkers onderling afgesproken over het herstarten van flesvoeding.
	Sneek centrum	Opvanguren	Ouder wil 2 halve dagen afnemen, maar dat is niet mogelijk hebben medewerkers aangegeven.	Afname van hele dagen is conform het beleid van Kinderwoud.
	Poppestien	Verzorging	Ondanks dat ouder meermaals heeft aangegeven dat kind vaker verschoond moet worden i.v.m. zeer gevoelige huid, constateert ouder dat dit nog niet altijd wordt gedaan.	Afgesproken dat er nog meer aandacht voor zal zijn en ook nog betere afstemming in het team zodat alles eraan wordt gedaan om herhaling te voorkomen. Er is een herhaalafpraak gepland met ouder en de Clustermanager houdt vinger aan de pols.
BSO	Wommels	Personeel	Ouder constateerde dat een kind van een medewerker op de groep werd opgevangen terwijl dat niet de afspraak is.	In dit geval was sprake van een calamiteit; het alternatief was de groep te sluiten. Ouder had hier begrip voor.
	Reinbôge	Personeel	Termijn van goedkeuren van flexopvang is veranderd sinds het vertrek van een medewerker.	De betreffende medewerker behandelde aanvragen niet conform de geldende regels en ouder gaf in het gesprek aan dat zij inderdaad te laat was met aanvragen. Er zijn afspraken gemaakt.
	Ferwoude	Dienstverlening	Ouder gaat niet akkoord met het aanbod van BSO op locatie Wommels in vakanties nu dit niet meer mogelijk is in Ferwoude.	Op dat moment waren te weinig kinderen voor BSO in vakanties in Ferwoude, ook voor het bieden van een uitdagend en boeiend vakantieprogramma. Wanneer er meer vraag komt naar vakantieopvang wordt het besluit heroverwogen.
	Wommels	Personeel	Bij meerdere ouders ongenoegen over het vertrek van 2 medewerkers.	Aan de ouders is een toelichting gegeven op de reden van vertrek en aangegeven dat er een stabiele en stevige basis aan medewerkers is op de locaties.
	Noorderlicht	Veiligheid	Tijdens het buitenspelen werd een kind gepest door kinderen die niet op de BSO zitten.	Het plein is een openbaar plein; BSO en niet-BSO kinderen mogen daar (samen) spelen. Meestal gaat dit goed. Situatie is besproken op locatie.
	Windbreker	Verzorging	Kinderen hebben een allergie of lusten eten niet wat Kinderwoud aanbiedt vanuit het voedingsbeleid. Dit leidt tot discussies en ouder geeft aan dat Kinderwoud blijft vasthouden aan het beleid.	De Clustermanager heeft met ouders afspraken gemaakt die passen binnen het voedingsbeleid en waar ouders tevreden mee zijn. De afspraken zijn besproken met de medewerkers en zullen zo worden uitgevoerd.

Ferwoude	Dienstverlening	De taxi heeft een kind een uur te laat opgehaald van school.	De Clustermanager heeft contact gehad met het taxibedrijf; om onverklaarbare redenen was de rit er uit gehaald. Duidelijke afspraken gemaakt dat de taxi op tijd moet zijn. Excuus namens taxibedrijf aangeboden en aangegeven dat school ook altijd direct met de BSO mag bellen.
De Arke	Opvanguren	Ouder is niet tevreden over het beleid m.b.t. ruilen van dagen.	Het ruilbeleid is een service; waar mogelijk wordt ruilen van dagen toegekend, daarbij rekening houdend met de wet- en regelgeving.
Bijenkorf	Veiligheid	Ouder geeft aan dat hun kind te maken heeft met pestgedrag van een ander kind in de groep. Dit is besproken met de medewerkers en het betreffende kind. Bij het ophalen van het kind constateerde ouder een incident met hun kind, veroorzaakt door het kind dat haar steeds pest. Ouders vinden het een onveilige situatie.	De Clustermanager heeft contact met de ouders gehad, maar helaas is het niet gelukt een goed, tot een oplossing leidend, gesprek met ouders te voeren. De ouders wilden de opvang opzeggen en hiermee is akkoord gegaan.
Tytsjerk	Personeel	Ouder vindt dat een medewerker niet professioneel heeft gehandeld toen haar kind overstuurd was 's ochtends bij het brengen.	De Clustermanager heeft met ouder en de medewerker het pedagogisch handelen besproken. Medewerker heeft haar excuses aangeboden en ouder vond het fijn dat dit zo zorgvuldig is opgepakt.
Noorderlicht	Veiligheid	Ouder heeft zorgen over het toezicht op het plein en vraagt om tijdens de opvang en school het plein af te sluiten voor andere kinderen.	Het plein is openbaar terrein en alle kinderen uit de buurt mogen hier spelen. Zo nodig worden ze aangesproken op ongewenst gedrag door school of BSO. Beleid van de BSO is dat altijd medewerkers met de kinderen mee naar buiten gaan om toezicht te houden tenzij, bij oudere kinderen, met ouder is afgesproken dat ze zonder toezicht buiten mogen spelen.
Raerd	Contract	Ouder is het niet eens met de nieuwe voorwaarden per 1-1-2024	Mogelijkheden zijn besproken en toegelicht; ouder maakt zelf een keuze uit ons aanbod.
Bosplaats	Dienstverlening	Ouder heeft geen mogelijkheid voor afname van extra opvanguren.	We proberen de extra aanvragen waar mogelijk te honoreren, maar gezien de hoge vraag en in verband met de wettelijke regels omtrent capaciteit en BKR is dit niet altijd mogelijk.
Duinterpen	Gezondheid	Hygiëne artikelen (handdoekjes, zeep) in het toilet zijn niet op orde.	Dit is besproken op de locatie en er wordt een extra controle gedaan op de materialen.

POV

Bijlage 2 **Brief Geschillencommissie**



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

Kinderwoud Kinderopvang B.V.
Trambaan 1
8441 BH Heerenveen

Den Haag, 29 april 2024

Betreft: Geschillenoverzicht 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft in 2023 één of meerdere geschillen in behandeling genomen waarin uw organisatie partij was. In de bijlage vindt u een overzicht van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023.

Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

- een klacht, voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang door een ouder(commissie) of door de houder,
- waarbij is voldaan aan de eisen van de Geschillencommissie Kinderopvang om een klacht officieel in behandeling te nemen en,
- waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie of aan de ouder(commissie).

Als er een geschil tegen uw organisatie is ingediend in het voorgaande jaar, betekent dit dat u niet-geschilvrij bent. De uitkomst van de geschillenprocedure heeft hier geen invloed op.

Informatie voor uw Klachtenverslag

Op grond van de Wet kinderopvang moet u elk jaar een klachtenverslag bij de GGD aanleveren. In uw klachtenverslag moet u onder andere opnemen;

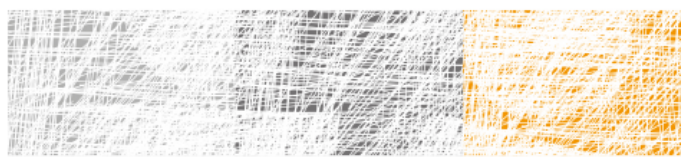
- bij hoeveel geschillen uw organisatie betrokken was in 2023;
- hoeveel van deze geschillen door de Geschillencommissie Kinderopvang hebben geleid tot een uitspraak;
- wat het onderwerp van deze geschillen was.

Deze informatie vindt u in de bijlage van deze brief.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Misschien heeft u ook vestigingen waartegen geen geschillen zijn ingediend in 2023. In het Portaal Kinderopvang kunt u voor deze vestigingen de geschilvrij certificaten vinden. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

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





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

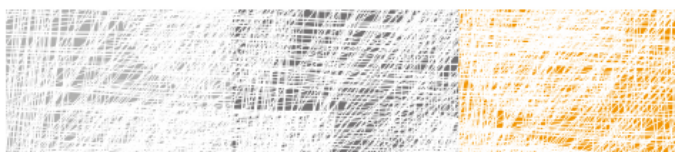
Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl 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





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

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2023

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Kinderwoud Kinderopvang B.V.
Trambaan 1
8441 BH Heerenveen
Onderwerp van het geschil:
Zorgvuldigheid

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

