

Klachtenjaarsverslag 2023 SKOzoK Kinderopvang & Stichting Peuterdorp Cranendonck

Vanaf 01-01-2024 gaat SKOzoK Kinderopvang & Stichting Peuterdorp Cranendonck verder onder de naam:

Atalenta Kinderopvang

Klachtenprocedure

Wij streven als organisatie naar goede kwaliteit en we spelen waar mogelijk in op de wensen van de ouders/verzorgers van de kinderen die bij ons op de kinderopvang zitten. Voorafgaand aan een plaatsing ontvangen ouders schriftelijk de voorwaarden en huisregels die we binnen onze organisatie en locaties hanteren. Tijdens het plaatsingsgesprek worden afspraken gemaakt, waarbij de wensen van ouder/verzorger en kind een belangrijke rol spelen. Als blijkt dat er iets niet in orde is in de dienstverlening hebben ouders/verzorgers, onze klanten, van wie wij de kinderen opvangen het recht om een klacht in te dienen. Dit is in de Wet Kinderopvang vastgelegd. Als een ouder/verzorger een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en externe route. Intern houdt in dat de ouder/verzorger binnen de eigen opvanglocatie gehoor tracht te vinden. In onze interne klachtenregeling wordt het proces dat binnen onze organisatie wordt gehanteerd beschreven. De klachtenregeling kan gebruikt worden door ouders/verzorgers van wie wij kinderen opvangen op onze locatie. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de locatie, van de werksoort en van de dienstverlening. Ouders/Verzorgers ontvangen bij de start van de opvang hier informatie over en dit is tevens te vinden op de website van onze organisatie.

Interne route

Wanneer er problemen zijn die betrekking hebben op het primaire proces wordt dit zoveel mogelijk in overleg met de betrokken medewerker(s) en leidinggevende opgelost. We zoeken waar mogelijk naar passende oplossingen binnen onze dienstverlening. Als problemen niet mondeling kunnen worden opgelost of het primaire proces overstijgen kunnen ouders en/of oudercommissies schriftelijk hun klacht indienen (per brief, mail of klachtenformulier). Alleen bij schriftelijk ingediende klachten spreken we van een officiële klacht. Voor de uitgebreide procedure rondom de afhandeling van klachten wordt verwezen naar de interne klachtenregeling van onze organisatie. Klachten worden geregistreerd en gearchiveerd op locatie- en organisatieniveau. De klachten van alle locaties worden jaarlijks geëvalueerd. Ieder kalenderjaar wordt een geanonimiseerd jaarverslag op locatieniveau vastgesteld. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd vóór 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van de GGD.

Klachten interne route 2023

In 2023 werden er in totaal **33** schriftelijke klachten van ouders/verzorgers en/of personeel ingediend die onze locaties betroffen, als volgt verdeeld over de kinderopvangvormen die wij aanbieden: **Kinderdagverblijf: 15** **Buitenschoolse opvang: 16**

We hebben **0** klachten over de tussenschoolse opvang ontvangen en behandeld.

We hebben **2** klachten van ons personeel ontvangen en behandeld.

Externe route

Extern betekent dat ouders en/of oudercommissies, direct of na een interne procedure, een externe instantie kunnen benaderen met de klacht. In de interne klachtenregeling wordt ouders gewezen op de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang waar wij verplicht bij zijn aangesloten. Op onze locaties en op de website is tevens informatie voor ouders beschikbaar.

Klachten externe route 2023

In 2023 heeft de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang **geen** officiële klachten in behandeling genomen over onze locaties.

Geanonimiseerd klachtenoverzicht per locatie 2023

Kinderdagverblijf & BSO

| Nr. | Datum | Samenvatting van de klacht | Oorzaak | Actie(s) | Status |
|----------------------|------------|---|--|---|-----------|
| Borkellijntje | | | | | |
| 1. | 15-04-2023 | Tijden van de peuteropvang sluiten niet aan op de schooltijden van de RBOB school. | Schooltijden sluit niet aan op woensdag en vrijdag op de andere schooldagen wel. | Uitleg hierover gegeven aan de betrokken ouder. | Afgerond. |
| 2. | 18-05-2023 | De groep zit alle dagen vol om hun kind te kunnen plaatsen. | E is een wachtlijst voor deze groep. | De groep is een extra dag geopend. | Afgerond. |
| Columbus | | | | | |
| 3. | 17-01-2023 | Ouders willen graag dat hun kind op andere dagen naar de opvang komt. Dit lukt niet omdat er geen plek was op die dag. | Ouders moeten bepaalde dagen werken en zouden hun kind dan naar de opvang willen in plaats van de dagen waar ze het contract voor hebben getekend. | Uitleg gegeven aan ouders en gingen hiermee akkoord. Aangegeven dat dit eventueel mogelijk is in de toekomst als er een plek vrij komt. Ouders worden op de hoogte gehouden. | Afgerond. |
| 4. | 21-02-2023 | Ouder lukt het eerst niet om zelf extra dagen aan te vragen voor de vakantie. Wanneer het wel lukte, had de ouder teveel dagen aangevraagd. | Ouder begreep niet hoe de app werkte en wist niet dat ze zelf extra dagen aan moest vragen en verwijderen via de app. | Mailcontact gehad met ouder hierover waarna wij zelf de dagen voor de ouder hebben gewijzigd. | Afgerond |
| 5. | 16-06-2023 | Ouders willen graag dat hun kind eerder naar de volgende groep gaat dan de geplande datum. Ze denken dat hun kind te oud wordt voor de huidige groep. | De groep waar het kind naartoe zou gaan zat vol en er moest eerst gewacht worden tot er een plek vrij zou komen. | Ouder uitgelegd dat er momenteel geen plek is en er voldoende uitdaging is op de groep waar het kind nu zit en ze zich geen zorgen hoeven te maken over de ontwikkeling van het kind. Uiteindelijk kon het kind toch eerder naar de volgende groep. | Afgerond. |
| 6. | 30-06-2023 | Ouders hebben mails gehad over een betaalachterstand en uiteindelijk een aanmaning ontvangen. Ze zijn het niet eens met de aanmaning en geven aan dat ze hebben betaald. | Er is bij ouders in hun administratie iets niet goed gegaan. | Er is een coulante betalingsregeling getroffen met de ouders. | Afgerond. |
| 7. | 02-09-2023 | Kind is geslagen door een ander kind en voelt zich nu onveilig op de BSO. | Kinderen van 10 jaar hebben tijdens het spelen gestoeid. Het stoeien resulteerde daarbij waar het ene kind het andere kind sloeg. | Er heeft een gesprek plaatsgevonden met beide ouders. Hieruit is het volgende gekomen: we hebben meerdere gesprekken gehad met de kinderen en de andere ouders, zodat ouders en het kind zich weer veilig voelen. | Afgerond. |
| 8. | 12-10-2023 | Ouders willen dat hun kind eerder naar de volgende groep gaat omdat ze daar anders maar een half jaar zal zijn. Dit vindt ouder te kort en denkt dat hun kind zo niet kan wennen. | De groep waar het kind naartoe zou gaan zat vol en er moest gewacht worden tot er plek vrij zou komen. | Kind kon alsnog eerder dan de geplande datum naar de volgende groep doorstromen. | Afgerond. |
| 9. | 25-10-2023 | Bril van een kind is gebroken en ouder wil dat dit wordt vergoed. | Bril is kapot gegaan tijdens spel. Medewerkers hebben dit niet zien gebeuren. | Ouder uitgelegd dat ze dit eerst met hun eigen verzekering moeten regelen. Uitleg gegeven hoe ze dit kunnen regelen. | Afgerond. |

| | | | | | |
|------------------------|------------|--|--|--|-----------|
| 10. | 09-11-2023 | Ouders zijn teleurgesteld in de contract beëindiging en het proces er naartoe. | Kind vraagt aandacht die we niet kunnen bieden. Daarnaast zorgt het gedrag van het kind voor een onveilige omgeving voor de andere kinderen op de groep. Na observaties door de medewerkers en de pedagogisch coach en aanpassingen zijn er geen veranderingen in het gedrag. Na meerdere gesprekken met ouders is er besloten het contract te beëindigen. | Aangeboden dat we mee willen denken in oplossingen en mee kunnen kijken welke organisatie(s) het kind zou kunnen ondersteunen en ontvangen. Ouders gaven aan hier geen behoefte aan te hebben. | Afgerond. |
| Dondersteentjes | | | | | |
| 11. | 14-04-2023 | Ouder stuurde een mail over de babyweide. Het viel ouder op dat er kleine steentjes, houtstukjes etc. op het kunstgras lagen. Toezicht vanuit de pedagogisch professional leek ouder een onvoldoende maatregel om de risico's op verstikking te voorkomen. | Onvoldoende controle op kleine materialen in de babyweide door de pedagogisch professionals. | Gesprek gehad met ouder. Het beleid Veiligheid & Gezondheid besproken. Afsproken met het team dat de pedagogisch professionals de weide dagelijks controleren zodra zij met de baby's hier gebruik van kunnen maken. | Afgerond. |
| Duimelot | | | | | |
| 12. | 14-09-2023 | Weinig foto's in de ouderapp. | Het is soms te druk op de groep om een foto in de ouderapp te plaatsen waardoor het er bij inschiet. | Stagiaire heeft dit als taak op zich genomen. | Afgerond. |
| Grasspriet | | | | | |
| 13. | 19-05-2023 | De locatie is niet op woensdag en vrijdag geopend. | Er zijn momenteel te weinig aanmeldingen op deze dagen. | Kijken of we uit kunnen breiden met kinderen van basisschool de Smelen. Uitleg gegeven aan ouders dat er nog niet voldoende kinderen voor deze dagen zijn aangemeld, waardoor we de groep op woensdag en vrijdag nog niet kunnen openen. | Afgerond. |
| Ekenrooi | | | | | |
| 14. | 06-07-2023 | Er is geen mogelijkheid tot ruilen. | De groep zit vol en er zijn geen afmeldingen van andere kinderen. | Informatie over ons ruilbeleid toegestuurd en uitleg hierover gegeven. | Afgerond. |
| 15. | 18-07-2023 | Ouders vonden dat een pedagogisch professional een vervelende opmerking naar hun kind maakte. | Het betrof miscommunicatie. | Met ouders hierover een gesprek gehad. | Afgerond. |
| 16. | 01-09-2023 | Kind heeft geen plek op de BSO en er is weinig communicatie vanuit afdeling Planning. | Er is een wachtlijst voor de BSO op de locatie. | Met ouder in gesprek gegaan en geschakeld met afdeling Planning hierover. | Afgerond. |
| 17. | 05-09-2023 | Kind heeft geen plek op de BSO. | Er is een wachtlijst voor de BSO op de locatie. | Met ouder in gesprek gegaan en in overleg met Planning en Communicatie een brief gestuurd naar alle ouders omtrent de wachtlijst. | Afgerond. |

| Haagstraatplein | | | | | |
|------------------------|------------|--|---|--|-----------|
| 18. | 15-11-2023 | Ouders is geadviseerd hun kind op een passendere locatie te laten plaatsen. Ouders geven aan niet op de hoogte te zijn van de complexiteit van de problemen en geven aan dat dit door de locatie niet gecommuniceerd is. | De problematieken van het kind zijn te complex en medewerkers voelen zich niet meer handelingsbekwaam. | Met ouders in gesprek gegaan en excuses aangeboden dat het niet duidelijk genoeg naar ouders gecommuniceerd is. Adviezen gegeven voor passende plekken waar het kind de juiste zorg en aandacht krijgt. Toen er een passende plek voor het kind was gevonden is het contract opgezegd zodat het kind niet thuis heeft gezeten. | Afgerond. |
| Kiekeboe & Olke Bolke | | | | | |
| 19. | 28-09-2023 | Er staan weinig foto's in de ouderapp. | Het is een drukke groep en er is soms weinig tijd voor. | Besproken met het team en zij gaan proberen elke dag een foto te plaatsen. | Afgerond. |
| Schepelweyen | | | | | |
| 20. | 17-02-2023 | Stagiaires stellen zich niet voor bij nieuwe ouders. | Stagiaires worden niet voldoende begeleid in deze taken. | Besproken in het team. Stagiaires ook een voorstelbriefje laten ophangen zodat ouders weten wie zij zijn. | Afgerond. |
| 21. | 28-03-2023 | Kindertoiletten op de BSO zijn regelmatig niet schoon. | Schoonmaakster is ziek en hiervoor is er geen vervanging geregeld vanuit het schoonmaakbedrijf. | Afgestemd met het schoonmaakbedrijf dat wij hierin communicatie verwachten zodat we op de hoogte zijn en het zelf bij kunnen houden. | Afgerond. |
| 22. | 24-04-2023 | Late reactie op ruilaanvragen. | Ouders melden hun kinderen niet of pas laat af. Waardoor er laat of geen toezegging gegeven kan worden op een ruilaanvraag. | Benoemd in de nieuwsbrief naar alle ouders dat er alleen plek is voor een ander kind als er af wordt gemeld, omdat de groep vol zit. | Afgerond. |
| 23. | 16-09-2023 | Overzicht kwijt met samenvoegen met een andere BSO tijdens de schoolvakantie. | Door samen te voegen konden alle medewerkers op vakantie, dit was laat besloten. | Besproken met het team en aan de hand daarvan besloten het anders aan te gaan pakken in het vervolg. | Afgerond. |
| 24. | 07-12-2023 | Studiemiddag staat niet in KidsAdmin. | Het was geen officiële studiemiddag maar een kerstviering. | Aan ouder uitgelegd dat alleen de officiële studiemiddagen in het rooster staan. Volgend jaar het overzicht delen met ouders. | Afgerond. |
| Sport BSO De Waterloop | | | | | |
| 25. | 03-07-2023 | De taxiservice heeft een kind op school niet opgehaald waardoor het kind 30 minuten in de klas is gebleven. Medewerker van de BSO is hem direct gaan halen. School ligt in een ander dorp waardoor het langer duurde. | De taxiservice heeft verzuimd om naar de betreffende school te rijden. | Afspraken met de taxiservice gemaakt: <ul style="list-style-type: none"> - Duidelijke lijsten met alle kinderen die opgehaald moeten worden. - Afspraak: taxi vertrekt nooit bij een school voordat alle kinderen er zijn. Indien kind afwezig is te allen tijde bellen naar de BSO. - BSO heeft dagelijks contact met taxiservice welke kinderen gehaald dienen te worden (dubbele check). - School informeren en bij wijzigingen: welke kinderen naar de BSO moeten per dag. | Afgerond. |

| | | | | | |
|-----------------|------------|--|--|---|-----------|
| | | | | Contact gehad met ouders om ontstane situatie te bespreken en de genomen maatregelen door te nemen. | |
| Wilderen | | | | | |
| 26. | 10-08-2023 | Ruilen is niet mogelijk voor ouder. | Dit komt omdat de groep vol is en er geen afmelding is van een andere kindplaatsing. | Onvrede van de ouder aangehoord en de ruilservice toegelicht. Helaas geen ruildag kunnen toekennen. In de laatste nieuwsbrief de ruilservice extra toegelicht aan alle ouders. | Afgerond. |
| 27. | 15-08-2023 | Extra dag aanvragen is niet mogelijk. | Dit komt omdat de groep vol is en geen afmeldingen is van een andere kindplaatsing. | Onvrede van de ouder aangehoord, de extra dag aanvraag is last minute nogmaals beoordeeld. Helaas nog steeds geen ruimte. In de laatste nieuwsbrief de mogelijkheid van extra dagen extra toegelicht aan alle ouders. | Afgerond. |
| 28. | 09-11-2023 | Geen paracetamol toegediend aan kind. | Kind had pijn aan ingegroeide nagel. Ouder wilde graag dat het kind paracetamol toegediend kreeg tijdens een uitstapje wat lopend was. | Het team heeft ouder het beleid rondom paracetamol uitgelegd, ook de directeur heeft ouder gebeld. Protocol hierover is uitgelegd en alternatieven zijn aangeboden (o.a. koelen). Aangegeven dat een doktersverklaring noodzakelijk is alvorens wij paracetamol toedienen. Ouder was niet tevreden hierover, leverde voor vertrek van het uitstapje nog een doktersverklaring aan. | Afgerond. |
| | 14-09-2023 | Ouder vindt de manier waarop de ZZP-er sportinstructeur op de BSO zijn kind heeft aangesproken niet prettig. | ZZP-er sportinstructeur (tijdens vakantie ingezet voor een sportprogramma) wil kind, met humor, stimuleren aan te sluiten bij een sportactiviteit. Andere kinderen moesten lachen om deze humor, het betreffende kind voelde zich uitgelachen. | Locatiedirecteur heeft ouders uitgenodigd voor een gesprek. Kind heeft (voor organisatie nog onbekend) medische aandoening waardoor het bepaalde situaties niet goed kan inschatten. Notitie is hiervan gemaakt in het kinddossier zodat wij het kind hierin adequaat kunnen begeleiden. Daarnaast heeft de sportinstructeur excuses aangeboden aan het kind. Daarbij aangegeven dat het niet de bedoeling was het kind het gevoel te geven dat het werd uitgelachen. | Afgerond. |
| 29. | 20-11-2023 | Nagellak is op kleding terechtgekomen van een kind. | Bij een activiteit op de BSO mochten de kinderen de eigen nagels lakken. Tijdens de activiteit werd er nagellak geknoeid op de eigen kleding. | Het team heeft aan ouder excuses aangeboden. Directeur heeft ook excuses aangeboden en aangeboden de schade te vergoeden. Voorval is tijdens een teamvergadering besproken om dergelijke activiteiten niet door kinderen zelf te laten uitvoeren. Wanneer het team voor de kinderen de nagels lakt, er de juiste materialen in huis zijn om het te verwijderen voor een kind naar huis gaat wanneer een ouder dit wenst. | Afgerond. |
| 30. | 28-11-2023 | Ouder boos vanwege voornemen tot eenzijdige opzegging kindplaatsing vanuit de organisatie. | Langlopend traject met een kind op de groep met bepaalde situaties tot gevolg (bepalend voor het kind en groepsgenoten). Klachten en opzeggingen vanuit andere ouders hierover. Het MKD is na observatie geïndiceerd, de wachtlijst is lang om te overbruggen. | Ouder, kinderopvang, gemeente en GGD hebben gesprekken met elkaar gevoerd. Er is wekelijks contact geweest met deze partijen en de mogelijkheden zijn daarbij onderzocht: 1 op 1 begeleiding aangeboden op de kinderopvang als overbrugging naar het MKD. | Afgerond. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | Maatwerk kunnen leveren op de groep, externe begeleiding (KluppluZ), tot de start bij het MKD. | |
|--|--|--|--|--|--|

Personeel

| Personeel | | | | | |
|-----------|------------|---|---|--|-----------|
| 32. | 21-07-2023 | Extra handen nodig voor een kind op de groep. | Taalachterstand en wachtlijst bij Kentalis. | Vrijwilliger en stagiaire tijdelijk ingezet voor extra handen op de groep. | Afgerond. |
| 33. | 18-12-2023 | Extra tijd nodig voor en na de dienst voor extra taken. | Te weinig extra tijd voor wat er nodig is. | Uitleg gegeven per taak en oplossingen gezocht met elkaar. | Afgerond. |

