

## Klachtenverslag Alles Kids 2023

### Inleiding

Dit is het openbare klachtenjaarsverslag 2023 van Alles Kids. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2023. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van de klachtenregeling. Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2023. Het klachtenjaarsverslag wordt intern gedeeld en besproken met de medewerkers, de oudercommissies en naar de GGD gestuurd. Het jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Alles Kids en ouders worden hierop gewezen via de nieuwsbrief.

### Korte omschrijving van de klachtenregeling:

De medewerkers van Kinderopvang Alles Kids zullen binnen hun mogelijkheden alles doen om de opvang zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden. Desondanks is het mogelijk dat de opvang niet (geheel) aansluit bij de wensen of verwachtingen. Op dat moment zal de klachtenregeling in werking treden.

De klachtenregeling van Kinderopvang Alles Kids kent 4 fasen:

De ouder/ verzorger hoeft zich niet gehouden aan de fasen 1 en 2 en kan, als dit wenselijk is direct in contact treden met de klachtencommissie zoals omschreven bij Fase 3.

**Fase 1:** Een gesprek voorafgaand, in eerste instantie met de betreffende pedagogisch medewerker. Lukt het niet om in dit gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan volgt een gesprek met de locatie coördinator en/of eigenaar.

**Fase 2:** De klacht bij de klachtenfunctionaris. Deze is schriftelijk. Zodra deze is ontvangen zal een bevestiging daarvan worden verzonden. De klachtenfunctionaris zal zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken, een oplossing proberen te vinden of een uitspraak proberen te doen, waarmee de ouder/ verzorger kan instemmen.

Leidt deze klachtenbehandeling voor de ouders/verzorgers/gebruikers niet tot een bevredigende oplossing dan kan de ouder/ verzorger zich wenden tot de Geschillencommissie. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

**Fase 3:** De klacht bij de geschillencommissie (externe klachtafhandeling) Kinderopvang Alles Kids is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie kinderopvang door het lidmaatschap van de Branchevereniging Kinderopvang. Hiermee volgt Kinderopvang Alles Kids de algemene voorwaarden zoals zijn vastgesteld door de Branchevereniging Kinderopvang en de BOINK. De geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van de diensten bij Kinderopvang Alles Kids.

### Fase 4: In beroep bij de geschillencommissie.

De ouder/ verzorger kan het oordeel van de klachtenfunctionaris aanhangig maken bij de geschillencommissie. Ook Kinderopvang Alles Kids kan hiervan gebruik maken als zij het er niet uitkomst met de ouder/verzorger.

In 2023 heeft de totale organisatie drie officiële klachten per mail of mondeling ontvangen. Bij de externe klachtencommissie zijn geen klachten binnengekomen.

**BSO Speelakker: Geen klachten**

**Alles Kids Bant: Geen klachten**

**BSO Rutten: Geen klachten**

**Alles Kids Rutten: totaal 3 klachten**

Aard van de klacht: Er is een klacht per mail ingediend met het betrekking tot het verschonen einde van de dag. Ouders vragen of we vaker de luier willen checken en verschonen, vooral einde van de dag i.v.m. rode billen.

Maatregelen:

- Er is een mail teruggestuurd vanuit de leidinggevende, m.b.t. het vaker verschonen
- Daarnaast is er een gesprek geweest tussen de medewerkers op de groep en de ouders.
- De leidinggevende heeft dit besproken met de mw en de mw geattendeerd alert te zijn op het verschonen en de luiers te checken einde van de dag.
- Resultaat: ouders zijn gehoord en eind van de dag is er een extra check.

Oordeel: Gegrond

Aard van de klacht: Ouder voelt zich niet gastvrij ontvangen en medewerkers blijven zitten op de grond bij binnenkomst. Daarnaast zijn er nog kritische noten m.b.t. het pedagogisch beleid.

Maatregelen:

- In eerste instantie is er een (telefonisch) gesprek geweest met de locatie coördinator, dit heeft echter niet het gewenste effect gehad.
- Ouder heeft de klacht ook neergelegd bij de oudercommissie. De houder heeft een gesprek gehad met 2 leden van de oudercommissie. Het advies van de oudercommissie om samen weer in gesprek te gaan is overgenomen door de locatie coördinator.
- Mede op hun advies heeft de locatie coördinator de ouders uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
- In dit gesprek zijn er van beide kanten zaken toegelicht voornl. rondom het beleid.
- De kritische noten van ouders m.b.t. een aantal ervaringen zijn belangrijke leerpunten en is ook besproken met het team.
- Na 2 maanden is er een evaluatiegesprek geweest met ouder en daarin is door de ouders aangegeven dat ze verbeteringen hebben geconstateerd.

Oordeel: Deels gegrond

**Locatie Alles Kids Rutten**

Aard van de klacht: Ouders hebben een mail gestuurd m.b.t. het handelen bij rode ogen en opmerking rondom een medewerker op de groep.

**Maatregelen:**

- Mail gestuurd door de leidinggevende en vervolgens een gesprek gehad met de betreffende medewerker
- Dit heeft tot wederzijds begrip geleid en het signaal is afgegeven bij de overige medewerkers.

**Oordeel: Deels gegrond**