

# Klachtenverslag 2022

---

(Chr.) Kinderopvang Papendrecht  
Februari 2022



Christelijke Kinderopvang  
Papendrecht B.V.



Kinderopvang Papendrecht

Voor u ligt het klachtenverslag van Kinderopvang Papendrecht BV en Christelijke Kinderopvang Papendrecht BV. In dit verslag staat een overzicht van alle interne klachten die schriftelijk zijn ingediend door ouders bij hun locatiehoofd en de genomen maatregelen. We hebben ervoor gekozen alle klachten voor 2022 te bundelen voor onze beide organisaties, aangezien wij in de praktijk werken als één organisatie met een samengestelde oudercommissie die met elkaar de belangen behartigen van alle ouders van onze 3 locaties: KDV Leeuwerikje, kindcentrum Oranje-Nassau en kindcentrum Prins Constantijn.

### ***Interne klachtenregeling***

(Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV 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 en staat op onze website [www.kinderopvangpapendrecht.nl](http://www.kinderopvangpapendrecht.nl).

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene en/of locatiehoofd. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de directeur M. Siebes. Zij fungeert als klachtenfunctionaris en is te bereiken per email: [m.siebes@kinderopvangpapendrecht.nl](mailto:m.siebes@kinderopvangpapendrecht.nl).

Is de klacht ook voor andere ouders relevant, dan kan ook de oudercommissie op de hoogte gesteld worden. Let op: de oudercommissie is geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kunnen zij naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van de organisatie. Zij kunnen de organisatie adviseren het beleid aan te passen. De oudercommissie is bereikbaar via [oudercommissie@kinderopvangpapendrecht.nl](mailto:oudercommissie@kinderopvangpapendrecht.nl).

### ***Indienen interne klacht***

Een formele klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de klachtenfunctionaris. We vragen u om binnen een redelijke termijn van 2 maanden na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen.

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het bevestigen van de ingediende klacht en bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de voortgang hiervan. De klacht wordt zo snel mogelijk onderzocht en in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

### **Externe klachtafhandeling**

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

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van (Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van (Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij (Christelijke) Kinderopvang Papendrecht BV indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

### **Klachtenvrij**

In 2022 zijn er geen externe klachten ingediend bij de geschillencommissie. Indien gewenst kunt u de klachtenvrij brieven opvragen bij de klachtenfunctionaris Monica Siebes [m.siebes@kinderopvangpapendrecht.nl](mailto:m.siebes@kinderopvangpapendrecht.nl)

**Overzicht van de behandelde klachten en de genomen maatregelen, per locatie  
Jaar: 2022**

*KDV Leeuwerikje (Kinderopvang Papendrecht BV)*

***Interne klachten 2022***

**Datum: 19-01-2022**

**Klacht: verkeerde luier**

Ouder geeft per mail aan dat haar kind een verkeerd merk luiers om heeft en de billen rood zijn.

Het locatiehoofd neemt contact met de ouder op en zorgt ervoor dat de mentor van de groep een gesprek met de ouder plant op het probleem op te lossen. Tevens praat het locatiehoofd met de medewerkers van de groep.

**Datum: 7-12-2022**

**Klacht: 'Boete' te laat ophalen**

Ouder geeft aan niet niet eens te zijn met de boete voor te laat ophalen op vijf december (pakjesavond). Het locatiehoofd handelt deze klacht per mail af. De regels omtrent een boete staan beschreven in de algemene voorwaarden.

***Interne klachten aangekaart door oudercommissie***

**Tijdens vergadering 01-06-2022 is het volgende ter sprake gekomen.**

Tijdens de Coronacrisis is het fysieke oudercontact ingeperkt. Er is behoefte aan meer ouderbetrokkenheid op alle locaties.

Monica zal met de locatiehoofden bespreken hoe we ouders meer kunnen betrekken bij de opvang van hun kinderen. Bijvoorbeeld door hen meer te betrekken bij festiviteiten, zoals de voorleesmaand.

**Tijdens vergadering 09-11-2022 is het volgende ter sprake gekomen.**

Voor alle locaties geldt dat er behoefte is aan flexibiliteit omtrent ruildagen. Monica legt uit dat we ernaar streven op elke groep één opvangplek vrij te houden, met als doel om werkdruk te verlichten, welbevinden van kinderen te verhogen en ook flexibel te zijn wanneer ouders een keer willen ruilen of extra opvang willen afnemen. Onzeker is of we dit financieel gezien ook in 2023 kunnen volhouden.

Ouderbetrokkenheid en communicatie richting ouders blijft een aandachtspunt.

Met name op locatie Oranje-Nassau worden de jaarlijkse oudergesprekken nav een observatie van een kind gemist.

Een informatiepakket meegeven bij een intakegesprek wordt ook geopperd (dit gebeurt wel op locatie Prins Constantijn).

Daarnaast geldt voor alle locaties dat eerdere communicaties omtrent ontwikkelingen (bijvoorbeeld langdurig ziekte) wenselijk is. Bij verlof- of ziekte is het prettig wanneer via klaskbord gedeeld wordt wie de vervanger is van de vaste pedagogisch medewerker. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld feestdagen. Op locatie KDV Leeuwerikje worden briefjes meegegeven als uitnodiging voor een Sintfeest maar deze kunnen vergeten worden of zoekraken. Dit soort zaken ook graag delen via de ouderapp.

Voor alle locaties geldt dat wij "ouderbetrokkenheid" hoog op de agenda zullen zetten en zullen toewerken naar het niveau van voor de Coronacrisis.

### **Interne klachten 2022**

#### **10 februari 2022**

##### **Klacht: welbevinden kind**

Ouder wil graag gesprek over hoe het gaat op de BSO, ze merkt dat haar kindje vaak de dupe is van een ander kindje. Hierover wil ze graag in gesprek hoe wij dit op kunnen lossen met elkaar.

We zijn in gesprek gegaan met ouders. Een plan opgesteld en iedere leidster hiervan op de hoogte gesteld.

#### **6 september 2022**

##### **Klacht: betaald voor VSO waar geen gebruik van gemaakt is**

Ouder neemt VSO af maar is nog nooit geweest. Ouder geeft aan dat ze het slordig en niet netjes vindt dat er nog nooit gecheckt is waarom het kindje niet aanwezig was op de VSO.

Locatiehoofd heeft moeder gebeld en uitleg gegeven waarom wij haar nooit gebeld hebben. Wel aangegeven dat de leidsters er op zullen letten dat als er een kindje vaker niet is op de VSO wij even de ouders bellen om te vragen waarom het kindje er niet is.

### **Interne klachten aangekaart door oudercommissie**

#### **Tijdens vergadering 01-06-2022 is het volgende ter sprake gekomen.**

Tijdens de Coronacrisis is het fysieke oudercontact ingeperkt. Er is behoefte aan meer ouderbetrokkenheid op alle locaties.

Monica zal met de locatiehoofden bespreken hoe we ouders meer kunnen betrekken bij de opvang van hun kinderen. Bijvoorbeeld door hen meer te betrekken bij festiviteiten, zoals de voorleesmaand.

#### **Tijdens vergadering 09-11-2022 is het volgende ter sprake gekomen.**

Voor alle locaties geldt dat er behoefte is aan flexibiliteit omtrent ruildagen. Monica legt uit dat we ernaar streven op elke groep één opvangplek vrij te houden, met als doel om werkdruk te verlichten, welbevinden van kinderen te verhogen en ook flexibel te zijn wanneer ouders een keer willen ruilen of extra opvang willen afnemen. Onzeker is of we dit financieel gezien ook in 2023 kunnen volhouden.

Ouderbetrokkenheid en communicatie richting ouders blijft een aandachtspunt.

Met name op locatie Oranje-Nassau worden de jaarlijkse oudergesprekken nav een observatie van een kind gemist.

Een informatiepakket meegeven bij een intakegesprek wordt ook geopperd (dit gebeurt wel op locatie Prins Constantijn).

Daarnaast geldt voor alle locaties dat eerdere communicaties omtrent ontwikkelingen (bijvoorbeeld langdurig ziekte) wenselijk is. Bij verlof- of ziekte is het prettig wanneer via klasbord gedeeld wordt wie de vervanger is van de vaste pedagogisch medewerker. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld feestdagen. Op locatie KDV Leeuwerikje worden briefjes meegegeven als uitnodiging voor een Sintfeest maar deze kunnen vergeten worden of zoekraken. Dit soort zaken ook graag delen via de ouderapp.

Voor alle locaties geldt dat wij "ouderbetrokkenheid" hoog op de agenda zullen zetten en zullen toewerken naar het niveau van voor de Coronacrisis.

Specifiek voor locatie Oranje-Nassau is besproken dat het jammer is dat zij als enige locatie geen mogelijkheid hebben gehad om foto's te laten maken door een fotograaf. Dit kwam door een miscommunicatie met school en zal volgend jaar goed opgepakt worden.

**Interne klachten 2022**

**Datum: 20-10-2022**

**klacht: aanbod activiteiten Herfstvakantie**

Ouder geeft aan per mail dat ze het aanbod van de activiteiten in de herfstvakantie vindt tegenvallen en er geen uitjes worden gepland. In overleg met het locatiehoofd heeft de pm-er onze overwegingen uitgelegd waarop de activiteiten zijn gekozen en dat er gezien de groepsgrootte en vervoersmogelijkheden is gekozen voor ingehuurde activiteiten op eigen locatie ipv extern.

**Datum : 20-10-2022**

**klacht : bezuinigingen op voeding**

Ouder geeft aan per mail dat de hoge opvangkosten niet in verhouding staan met het feit dat haar kind beperkt wordt in het aantal boterhammen en de keuze in beleg. Locatiehoofd heeft dit opgepakt, gaat om misverstand. Medewerkers geattendeerd op de regels in het voedingsbeleid en dit goed overbrengen op invalkrachten. Nogmaals besproken ook in groepsoverleg.

**Interne klachten aangekaart door oudercommissie**

**Tijdens vergadering 01-06-2022 is het volgende ter sprake gekomen.**

Tijdens de Coronacrisis is het fysieke oudercontact ingeperkt. Er is behoefte aan meer ouderbetrokkenheid op alle locaties.

Monica zal met de locatiehoofden bespreken hoe we ouders meer kunnen betrekken bij de opvang van hun kinderen. Bijvoorbeeld door hen meer te betrekken bij festiviteiten, zoals de voorleesmaand.

**Tijdens vergadering 09-11-2022 is het volgende ter sprake gekomen.**

Voor alle locaties geldt dat er behoefte is aan flexibiliteit omtrent ruildagen. Monica legt uit dat we ernaar streven op elke groep één opvangplek vrij te houden, met als doel om werkdruk te verlichten, welbevinden van kinderen te verhogen en ook flexibel te zijn wanneer ouders een keer willen ruilen of extra opvang willen afnemen. Onzeker is of we dit financieel gezien ook in 2023 kunnen volhouden.

Ouderbetrokkenheid en communicatie richting ouders blijft een aandachtspunt.

Met name op locatie Oranje-Nassau worden de jaarlijkse oudergesprekken nav een observatie van een kind gemist.

Een informatiepakket meegeven bij een intakegesprek wordt ook geopperd (dit gebeurt wel op locatie Prins Constantijn).

Daarnaast geldt voor alle locaties dat eerdere communicaties omtrent ontwikkelingen (bijvoorbeeld langdurig ziekte) wenselijk is. Bij verlof- of ziekte is het prettig wanneer via klasbord gedeeld wordt wie de vervanger is van de vaste pedagogisch medewerker. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld feestdagen. Op locatie KDV Leeuwerikje worden briefjes meegegeven als uitnodiging voor een Sintfeest maar deze kunnen vergeten worden of zoekraken. Dit soort zaken ook graag delen via de ouderapp.

Voor alle locaties geldt dat wij "ouderbetrokkenheid" hoog op de agenda zullen zetten en zullen toewerken naar het niveau van voor de Coronacrisis.

**Bijlage 1 Klachtenvrijbrief Kinderopvang Papendrecht BV, jaar 2022**

**Bijlage 2 Klachtenvrijbrief Christelijke Kinderopvang Papendrecht BV, jaar 2022**