

## JAARVERSLAG KLACHTEN TIKO KINDEROPVANG 2023

### **Algemeen**

De lijnen bij de TIKO zijn zeer kort; dit komt ook tot uiting in de manier waarop we met klachten en zorgen omgaan. Ouders spreken in eerste instantie de groepsleidster of bemiddelingsmedewerker aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De groepsleidster of bemiddelingsmedewerker probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig het locatiehoofd of het hoofd kinderopvang, in. Meestal wordt de klacht op deze wijze naar tevredenheid afgehandeld.

Alle klachten worden heel serieus genomen; er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokken partijen. Mocht de klacht niet naar tevredenheid intern worden opgelost, of mochten ouders een goede reden hebben hier geen gebruik van te kunnen/willen maken, is er de mogelijkheid de klachtenprocedure te volgen van de Geschillencommissie, waarbij TIKO is aangesloten.

### **Communicatie over klachtenprocedure**

Zorgen en/of klachten worden bij voorkeur in eerste instantie bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan bestaat er een interne klachtenprocedure en een externe procedure bij de Geschillencommissie. Bij de intake wordt dit aan klanten gemeld en de volledige procedure is opgenomen op onze website <https://www.tikokinderopvang.nl/over-tiko/algemeen/downloads>.

Ouders maken in eerste instantie gebruik van de interne regeling. Als redelijkerwijze niet van hen verlangd kan worden dit te doen, kunnen ze zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.

Het jaarverslag klachten wordt op onze website gepubliceerd <https://www.tikokinderopvang.nl/over-tiko/algemeen/downloads>

## **Interne klachten in 2023**

### **Definitie**

In het Interne klachtenreglement van Tiko Kinderopvang is een klacht een schriftelijke uiting van ongenoegen. Het jaarverslag klachten rapporteert over deze klachten gericht aan de klachtenfunctionaris. De klachten kunnen betrekking hebben op de verschillende soorten opvang die Tiko Kinderopvang biedt, te weten Kinderdagverblijf, Peuteropvang, Buitenschoolse Opvang en Gastouderopvang.

Tiko Kinderopvang vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Wij streven er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen.

### **Klachten**

Over het algemeen zijn alle klachten naar tevredenheid van de klanten opgelost. Te allen tijde 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. In 2023 is door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn door ouders van Tiko Kinderopvang geen klachten ingediend. Op de volgende pagina vermelden wij in een overzicht de aard van de behandelde klachten met de getroffen maatregel.

Soort opvang	Locatie	Plaats	Onderwerp	Aard van de klacht / getroffen maatregel
KDV	De Tovertún	Kollum	Veiligheid	De voordeur werkte niet goed, waardoor kind meermalen vinger tussen de deur heeft gehad. Naast de technische dienst is 2 keer een gespecialiseerd bedrijf ingezet voor deze deur, omdat er inderdaad haperingen waren in het systeem. (deur openen via tablet of telefoon lukte soms niet) Dit is opgelost. Daarnaast is er een verlengde draaiknop geplaatst, zodat er meer ruimte tussen de knop en de deur is gekomen.
POV	De Klimop	Kollum	Pedagogisch beleid	Door een stagiaire is aangegeven dat op de locatie niet wordt gewerkt cf. het pedagogisch beleid van Tiko Kinderopvang en dat de locatie daardoor onveilig is voor de kinderen. Er heeft in- en extern onderzoek plaatsgevonden. Uit de onderzoeken blijkt dat er geen onveilige situaties hebben voorgedaan.
KDV	Bommelstein	Buitenpost	Voedingsbeleid	Kinderen krijgen soms snacks of pannenkoeken op de groep. Ook t.a.v. het beleg, koekjes en het brood bestonden bedenkingen. Daarnaast gaf de ouder aan dat de jongste kinderen vaak potjes fruit krijgen i.p.v. vers fruit. Het geven van potjes fruit is niet cf. voedingsbeleid van Tiko. Er zijn voedingsmiddelen op de bestellijst terecht zijn gekomen die niet geheel passen binnen ons voedingsbeleid. Het voedingsbeleid en de bijbehorende bestellijst is in 2023 herzien. (inmiddels is dit beleid aangepast)
BSO	De Boomhut	Surhuisterveen	Verzorging	Een ouder gaf aan dat de huid van haar kinderen rood en verbrand was geraakt, na een dag in de vakantie. Afspraak is dat de pedagogisch medewerkers kinderen regelmatig insmeren. De betreffende medewerkers zijn geïnformeerd over de klacht en nogmaals gewezen op de afspraken rondom insmeren en zonbescherming.
KDV	De Kindertuin	Surhuisterveen	Communicatie	Een ouder had geen toegang tot het ouderportaal. Uit onderzoek bleek dat de ouder 2x met hetzelfde mailadres in het systeem stond, waardoor het systeem het mailadres op inactief had gezet. De fout is hersteld.

Kollum, 15 mei 2024

André de Jong,  
Directeur