

JAARVERSLAG KLACHTEN TIKO KINDEROPVANG 2024

Algemeen

De lijnen bij Tiko Kinderopvang zijn zeer kort; dit komt ook tot uiting in de manier waarop we met klachten en zorgen omgaan. Ouders spreken in eerste instantie de pedagogisch medewerker of bemiddelingsmedewerker aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De pedagogisch medewerker of bemiddelingsmedewerker probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig de leidinggevende/directeur 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 Kinderopvang 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>. Tevens kunnen ouders/verzorgers van de kinderopvang/peuteropvang en BSO-locaties deze informatie terugvinden in het Konnect OuderPortaal.

Ouders/verzorgers 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>

Tevens kunnen ouders/verzorgers van de kinderopvang/peuteropvang en BSO-locaties deze informatie terugvinden in het Konnect OuderPortaal.

Interne klachten in 2024

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 eenzelfde situatie zich weer zou kunnen voordoen. In 2024 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen.

In 2024 is door (vraag/gast) ouders van Tiko Kinderopvang geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn door (vraag/gast) 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. Bij het gastouderbureau zijn in 2024 geen schriftelijke klachten ingediend.

Soort opvang	Locatie	Plaats	Onderwerp	Aard van de klacht /getroffen maatregel
BSO	Bommelstein	Buitenpost	Communicatie Veiligheid	Een ouder geeft aan dat een hun onbekende pedagogisch medewerker in de vakantieperiode bij het ophaalmoment niet aan kon geven waar hun kind op dat moment precies was en er weinig aandacht was voor de overdracht. Ook stond het hek open. Ze geven aan dat ze dit niet gewend zijn bij de vaste medewerkers van de locatie. De directeur kinderopvang heeft direct contact opgenomen met de medewerker om deze zaken te bespreken, het belang van een goede overdracht en veiligheid (hek sluiten) te benadrukken. Zij heeft een schriftelijke reactie aan de betreffende ouder gestuurd. Naar tevredenheid afgehandeld.
BSO	Tante Jansz	Nij Beets	Communicatie Pedagogisch beleid	De klacht betreft het feit dat een medewerker bij het ophalen van de kinderen niet had gemerkt dat hun kind naar huis was gelopen (tegenover het schoolplein) voor hij zich weer bij de rest van de groep voegde op het plein. Ook communiceerde deze medewerker in de ogen van de ouder te luid en geïrriteerd richting kinderen. De leidinggevende heeft schriftelijk gereageerd op de klacht en er heeft een gesprek tussen de leidinggevende en de medewerker plaatsgevonden over de klacht. De medewerker heeft dit opgepakt met de betreffende ouders. De ouders hebben aangegeven tevreden te zijn met de communicatie en afhandeling. (de betreffende medewerker is niet langer in dienst van Tiko)
BSO	Tante Jansz	Nij Beets	Pedagogisch beleid Gezondheid	De klacht betreft de manier van werken en reageren van een medewerker richting de ouders. De ouders kregen het gevoel dat de medewerker hun wensen niet serieus nam en dit was voor hun niet acceptabel. Er zijn twee situaties voorgevallen; één waarin zij hebben aangegeven dat de kinderen hun jassen moesten dragen (vanwege ziekte) en de medewerker dit niet heeft gedaan. Op een ander moment (waarbij het volgens de ouders warm genoeg was om zonder jas naar buiten te gaan) heeft de medewerker de kinderen juist wel de jassen aangetrokken. De ouders hebben hun klacht aangegeven bij de medewerker. Zij hebben de manier van reageren niet als prettig ervaren en dit heeft niet tot een oplossing geleid. De ouders hebben een schriftelijke reactie ontvangen. De leidinggevende heeft telefonisch contact opgenomen met de ouders en gesprekken gevoerd met de betreffende medewerker. Zij heeft voorgesteld om samen met de ouders het gesprek aan te gaan met de medewerker, die inmiddels niet meer op de locatie werkzaam was. De ouders hebben aangegeven geen behoefte meer te hebben aan een gesprek met de medewerker. Het was wat hun betreft afgehandeld en ze gaven aan blij te zijn met het fijne contact met de leidinggevende.

KDV	Tante Jansz	Nij Beets	Pedagogisch beleid Voedingsbeleid	De klacht betreft een bijtincident. Ouders geven aan dat hun kind flink is gebeten door een ander kind. Ze vragen zich af hoe het toezicht geregeld is. Ook geven ze aan dat hun kind soms nog dorst heeft bij thuiskomst en zij vragen zich af of hun kind voldoende drinken krijgt bij warm weer. De leidinggevende heeft contact opgenomen met deze ouders, en heeft aangegeven dat er acties zijn uitgezet om herhaling te proberen te voorkomen. PM'ers houden toezicht op de groep, maar een bijtincident gebeurt soms in een fractie van een seconde. De pedagogisch coach is ingezet om te observeren. Er kunnen verschillende redenen zijn voor bijten, zoals frustratie of het nog niet mondeling kunnen uiten van gevoelens. De coach heeft haar bevindingen besproken met de pedagogisch medewerkers en hen handvaten/tips gegeven. Ook is een document met tips voor de begeleiding van bijtende kinderen verstrekt. De leidinggevende heeft de ouders hierover geïnformeerd en daarnaast uitleg gegeven over de vaste eet/drinkmomenten en aangegeven dat we zorgdragen voor extra drinkmomenten bij warm weer. Naar tevredenheid afgehandeld.
POV	It Krobbehiem	Surhuisterveen	Communicatie	Een ouder geeft aan dat zij i.t.t. een eerdere toezegging niet aanwezig mocht zijn bij het traktatiemoment van haar dochter. Het aantal benodigde traktaties werd op het laatste moment aangepast. Daarnaast geeft de ouder aan dat zij vond dat er teveel wisselende gezichten waren op de locatie. Ook het feit dat ouders is gevraagd om te helpen bij de zomerschoonmaak van speelgoed is in haar ogen niet professioneel. De ouder heeft een schriftelijke reactie ontvangen en de leidinggevende heeft dezelfde week telefonisch contact opgenomen n.a.v. de klachten. De medewerkers van de locatie hebben ook telefonisch contact gezocht met deze ouder en een gesprek voorgesteld. De ouder heeft aangegeven dit liever na de zomervakantie te willen. Er is o.a. uitleg gegeven over de reden van personeelwisseling (ouders ontvangen schriftelijk bericht bij wisseling rooster) en erkend dat zaken duidelijker gecommuniceerd hadden kunnen worden rondom de traktatie en hulp bij schoonmaak. (dit is geen verplichting voor ouders) De klacht is hiermee afgehandeld.

Kollum, 16 mei 2025

Petra Dijkstra,
Directeur Kinderopvang
Tiko Kinderopvang