



Klachtenjaarverslag Kids Lodge

Beleidsstukken | Kids Lodge

Klachtenjaarverslag

Bij Kids Lodge werken we volgens de wet- en regelgeving vanuit de GGD. Als houder zijn wij verplicht een klachtenjaarverslag op te stellen. Onderstaand zijn de klachten vastgelegd uit het kalenderjaar 2022 tot mei 2023.

Klachten

Bij Kids Lodge hebben we korte lijntjes met ouders. Gaat er iets mis, dan bespreken we dit bijna altijd direct met ouders. Wanneer ouders toch een klacht indienen, kan dit via onze klachtenregeling. Ouders kunnen onze klachtenregeling terugvinden op onze website:

<https://www.kidslodge.nl/over-ons/>



Klacht?

Iedereen probeert zijn werk goed te doen. Toch kan het gebeuren dat jij als ouder het ergens niet mee eens bent.

We vragen je om het in eerste instantie met de direct betrokkene(n) te bespreken. Je kunt ook het Klachtenloket Kinderopvang inschakelen, die bemiddelen tussen beide partijen. Het staat je daarnaast vrij om direct een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Kids Lodge is lid van de Brancheorganisatie Kinderopvang en daarom aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

> Klachtenbeleid Kids Lodge

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070 310 53 10

Klachten intern

In totaal heeft Kids Lodge **1 officiële klacht** ontvangen via onze interne klachtenregeling. Dit betreft de locatie **NSO Senior, Tuibrug 3 Houten**.

Telefonisch werd doorgegeven van Kind X naar huis mocht gaan (zelfstandig). Op de groep werd dit doorgegeven als Kind Y. Kind Y werd hierdoor te voet naar huis gestuurd.

Moeder van Kind Y kwam het jongere zusje ophalen, en trof Kind Y al wandelend naar huis aan.

Moeder heeft Kind Y toen direct meegenomen.

De pedagogisch professional had de boodschap telefonisch doorgekregen van de receptioniste op de hoofdlocatie Hefbrug 4. Uit nader onderzoek bleek dat het om een ander kind ging met dezelfde voornaam, maar dan had het kind alsnog nooit naar huis gestuurd mogen worden.

Het betrof hier een persoonlijke fout van een individuele pedagogisch professional; het is namelijk binnen de gehele organisatie **niet** toegestaan op basis van slechts een telefoontje een kind naar huis te sturen. Door een persoonlijke fout is deze situatie ontstaan.



Klachtenjaarverslag Kids Lodge

Beleidsstukken | Kids Lodge

De teamleider van de betreffende locatie heeft met ouder(s) gesproken. De teamleider heeft na zorgvuldig onderzoek uitgelegd hoe de situatie heeft kunnen ontstaan, en wat wij eraan hebben gedaan om te zorgen dat dit nooit meer zal gebeuren.

We hebben dit wederom onder de aandacht gebracht door dit in alle werkplannen aan te passen. We hebben dit tevens via Teams gecommuniceerd (alle pedagogisch professionals lezen dit). Daarnaast hebben we deze regel opnieuw naar alle ouders verstuurd via het Ouderportaal, en opgenomen in onze nieuwsbrief die naar alle locaties gaat (al het personeel van Kids Lodge ontvangt deze nieuwsbrief).

Intern: MS Teams

Romy Kruijs | Kids Lodge 20-4 11:22 Bewerkt

BELANGRIJK

Beleidszaken: schriftelijk communiceren wanneer kind opgehaald wordt door iemand anders of eerder naar huis mag

Afgelopen maand is er sprake geweest van een miscommunicatie bij de NSO, omdat ouders telefonisch een bericht hadden doorgegeven. Het verkeerde kindje werd naar huis gestuurd. We willen jullie daarom nogmaals vragen om ouders **altijd** via het Ouderportaal te laten communiceren. Lukt dit niet? Laat ze dan mailen naar b.v. info@kidslodge.nl, of het emailadres van jouw locatie. Hiermee voorkom je miscommunicatie, én weet je zeker dat het de ouders/verzorgers van het kind zijn die de boodschap doorgeven. We merken dat er vaak gebeld wordt door ouders vanuit de file, maar ook dát telefoontje is dus niet voldoende! Het is aan ouders/verzorgers om op een veilige manier het bericht te versturen (door b.v. de auto even langs de kant te zetten, even te stoppen bij een tankstation o.i.d.). We zullen dit na de meivakantie ook via Konnect naar alle ouders gaan versturen als reminder, zodat jullie hier altijd naar kunnen verwijzen.

Willen jullie ervoor zorgen dat jullie, hoe goed je een ouder ook kent, dit **altijd** zullen naleven?

Succes en mochten jullie vragen hebben n.a.v. bovenstaande, mail dan naar Leony en/of Romy K.

[Minder weergeven](#)

Beantwoorden

Intern: Nieuwsbrief april 2023

BELEID

COMMUNICATIE MET OUDERS

Afgelopen maand is er sprake geweest van een miscommunicatie bij de NSO, omdat ouders telefonisch een bericht hadden doorgegeven.

We willen jullie daarom nogmaals vragen om ouders altijd via het Ouderportaal te laten communiceren. Lukt dit niet? Laat ze dan mailen naar b.v. info@kidslodge.nl. Hiermee voorkom je miscommunicatie, én weet je zeker dat het de ouders van het kind zijn die de boodschap doorgeven.

Een telefoontje van een ouder die in de file staat is dus niet voldoende!

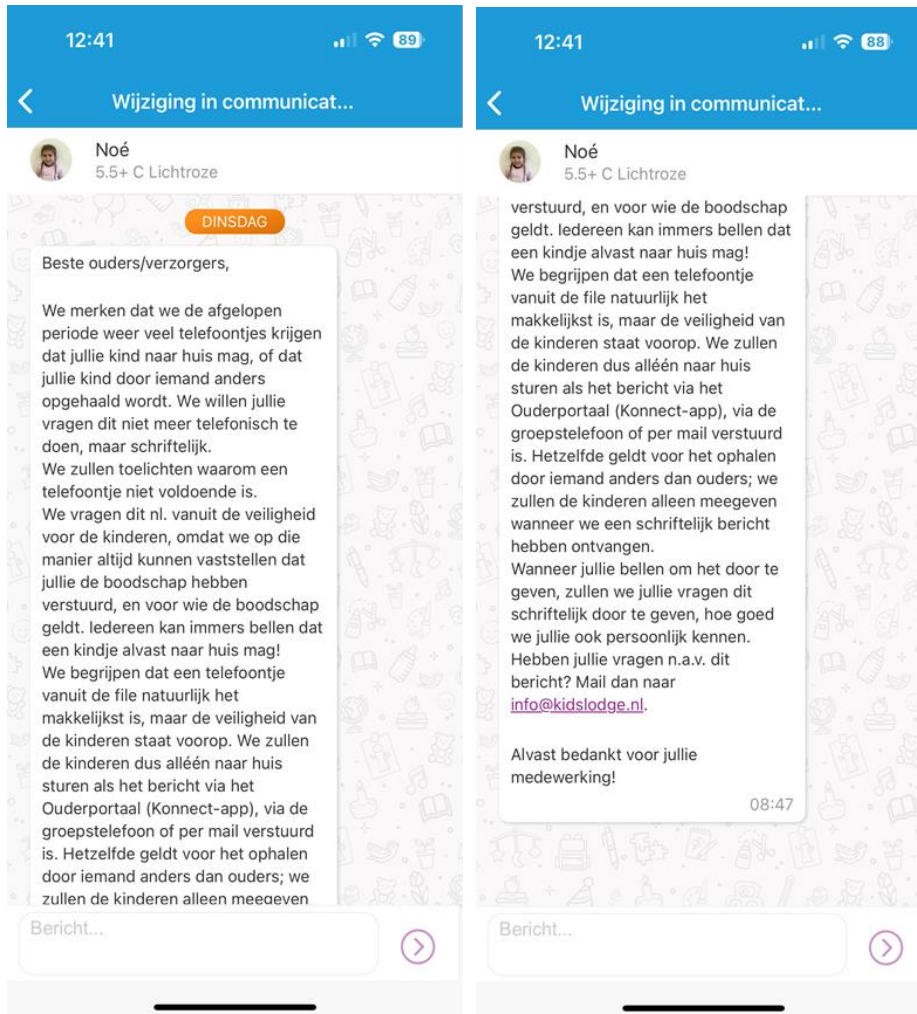
We zullen dit na de meivakantie ook via Konnect naar alle ouders gaan versturen als reminder, zodat jullie hier altijd naar kunnen verwijzen.



Klachtenjaarverslag Kids Lodge

Beleidsstukken | Kids Lodge

Bericht naar alle ouders via Konnect op 9 mei 2023:





Klachtenjaarverslag Kids Lodge

Beleidsstukken | Kids Lodge

Klachten Geschillencommissie

In totaal heeft Kids Lodge tot en met mei 2023 **2 klachten** ontvangen via de Geschillencommissie. Onderstaande klachten zijn binnengekomen via de Geschillencommissie.

Locatie Zevensprong VE Peuterklas

Informatieverstrekking warme overdracht VE-Peuterklas

Kind X speelde op de Peuterklas loc. Zevensprong, totdat zij vier werd en overging naar de basisschool. Peuterklas loc. Zevensprong is een VE-peuterklas.

Ouder diende direct een klacht in bij de Geschillencommissie en heeft de interne klachtenregeling van Kids Lodge niet doorlopen. De klacht hield in dat moeder vermoedde dat er zonder toestemming een informatieoverdracht vanuit Kids Lodge had plaatsgevonden aan de basisschool van haar dochter. Ouder had aangegeven dat er geen akkoord werd gegeven voor een informatieoverdracht, dus dat hebben de pedagogisch professionals ook niet gedaan.

Ouder heeft gesproken met de Algemeen Manager Danique de Ruiter. Hierna is de klacht ingetrokken.

Locatie Tuibrug 6 Houten

Informatieverstrekking aan gescheiden ouders

Deze casus begon in oktober 2022. Kind X speelt op onze kinderdagopvang en heeft gescheiden ouders. Moeder heeft een contract bij Kids Lodge, vader niet. Vader komt het kind alleen bij ons ophalen.

Vader eiste inloggegevens van het Ouderportaal. Deze inloggegevens worden verschaft wanneer je een contract ondertekent bij ons planningsbureau Debicare.

Vader heeft geen contract, en daardoor ook nooit rechtstreeks inloggegevens ontvangen.

In dit Ouderportaal zijn berichtgevingen omtrent Kind X terug te lezen, evenals persoonlijke foto's. Ook berichten aan onze pedagogisch professionals vanuit moeder, de contractant, zijn daarin inzichtelijk.

Wij hebben ouders verzocht dit samen af te stemmen, en wilden graag de werkwijze die wij, en ons planningsbureau hanteren, blijven hanteren.

Echter, vader ging hier niet mee akkoord en heeft zijn klacht bij de Geschillencommissie neergelegd.

Vader heeft inmiddels inloggegevens ontvangen. Vanuit de Geschillencommissie hebben wij op het moment van indienen van het klachtenjaarverslag nog geen uitspraak ontvangen (25 mei 2023).