

Verslag klachten 2025

Dit is het jaarverslag m.b.t. de klachtenafhandeling bij De Notedop. Er is een wettelijke verplichting verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd.

Klachtenprocedure:

De Notedop heeft een klachtenprocedure, deze is terug te vinden op de website. In het kort wordt hier de klachtenprocedure beschreven:

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan wel eens iets misgaan. Iedere klant van kinderopvang De Notedop heeft het recht een klacht in te dienen als er sprake is van ontevredenheid. De organisatie ziet eventuele klachten van ouders of andere gebruikers namelijk als een vorm van advies over de dienstverlening. Wij bekijken alle klachten serieus en spelen daar zo goed mogelijk op in. Zo draagt klachtbehandeling bij aan verbetering van de kwaliteit van De Notedop. Klanten kunnen een klacht indienen als ze ontevreden zijn over:

- De werkwijze van De Notedop,
- Onderdelen van De Notedop, bijvoorbeeld één specifieke groep, of
- Gedragingen van de medewerkers van De Notedop.

Interne klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze organisatie of personeel dan wordt er als volgt gehandeld:

1. U probeert de betreffende klacht met de direct betrokken persoon/ personen te bespreken,
2. Wanneer u er niet uit komt met deze persoon/ personen dan legt u de klacht schriftelijk voor aan de leidinggevende van de betreffende groep. Wanneer het een klacht over de leidinggevende betreft Richt u uw schrijven direct aan de directie en/ of de oudercommissie.
3. Vervolgens wordt de ontvangst van de schriftelijke klacht bevestigd en verneemt u op welke wijze en termijn de klacht in behandeling genomen zal worden. Bij de afhandeling wordt rekening gehouden met de aard en de ernst van de klacht. Gedurende de behandeling van de klacht wordt het ouder schriftelijk geïnformeerd over de voortgang, tenzij op verzoek van de ouder anders is afgesproken.
4. Binnen de directie en/of oudercommissie zal de klacht besproken worden. De ontvangen klachten worden met grote zorg behandeld en worden binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
5. De leidinggevende, directie en of oudercommissie zullen de ouder na afhandeling van de klacht schriftelijk bericht doen. In dit schrijven wordt de conclusie vermeld en deze wordt ook onderbouwd/ toegelicht.
6. Als er uit de conclusie maatregelen voortvloeien zullen deze beschreven worden en wordt er een termijn gehangen aan de implementatie hiervan.
7. Wanneer er niet tot een uitkomst gekomen kan worden zal er besloten worden om de geschillencommissie in te schakelen en over te gaan tot de externe klachtenprocedure.

Externe klachtenprocedure:

Als een ouder liever de klacht voorlegt aan een onafhankelijke commissie, of is men niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan heeft men het recht om zich te wenden tot de Geschillencommissie.

Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement:

Op de website worden ouders geïnformeerd over de klachtenprocedure en het meest recente klachtenverslag. Daarnaast is het zo dat klachten altijd besproken worden met de oudercommissie. En ook ontvangt de oudercommissie ieder jaar het jaarverslag, wat eveneens besproken wordt in de vergadering.

Klachtencommissie:

Bij De Notedop worden de klachten zoveel mogelijk behandeld door degenen die daar direct bij betrokken zijn. Dit kunnen dus pedagogisch medewerkers zijn, die vragen/klachten van ouders beantwoorden. Indien nodig worden leidinggevenden hierbij betrokken en zullen zij contact opnemen met ouders. We proberen de klacht zo persoonlijk mogelijk af te handelen en op de manier die de ouder wenst. Als een ouder ons via e-mail benaderd zullen we ook antwoorden via e-mail, anders zoeken we telefonisch contact of spreken we ouders bij het wegbrengen of ophalen van hun kind(eren). Daarnaast is het altijd mogelijk om ouders uit te nodigen voor een gesprek om uitgebreider bij de klacht stil te staan. Klachten worden altijd met een directielid besproken. Indien wenselijk zijn zij ook degene die de klacht in behandeling nemen. Alle klachten die binnenkomen worden ook besproken met de oudercommissie.

Interne klachten:

De meeste “klachten” in de vorm van op- en aanmerkingen worden bij De Notedop door de ouders/verzorgers neergelegd waar ze horen en worden afgehandeld zonder dat leidinggevenden of de directie hierbij betrokken wordt. Als het belangrijk is worden deze wel besproken met de leidinggevende en/of de directie.

In 2024 hebben wij geen klachten ontvangen voor de volgende locaties;

- Beukenoot (KDV) klachtenvrij
- Beukenoot (BSO) klachtenvrij
- Noteclub (BSO) 1 klacht (zie onderstaande)
- Speelnoot (BSO) klachtenvrij

Klacht en opvolging van de klachten:

1. Aanleiding

Op [16 mei 2025 heeft De Notedop een formele klacht ontvangen van de ouders/verzorgers van een minderjarig kind. Aanleiding voor de klacht is een incident dat heeft plaatsgevonden op 14 mei 2025, waarbij het kind na schooltijd niet is meegenomen door medewerkers van De Notedop en alleen is achtergebleven op een extern schoolplein.

2. Beschrijving van het incident

Volgens de door ouders aangeleverde informatie en interne reconstructie heeft het volgende plaatsgevonden:

- Het kind is na schooltijd conform planning opgehaald bij de eigen basisschool door een medewerker van De Notedop.
- Vervolgens is het kind naar een tweede schoollocatie gebracht, waar het tijdelijk op het schoolplein verbleef in afwachting van een tweede medewerker met een andere groep kinderen.
- Na aankomst van de tweede medewerker zijn de aanwezige kinderen verzameld en vertrokken de medewerkers met de groep. Het betreffende kind is hierbij door beide medewerkers over het hoofd gezien en achtergebleven op het schoolplein.
- Het kind raakte zichtbaar overstuur en had moeite met communiceren.
- Door adequaat handelen van derden (medewerkers van een externe organisatie en schoolpersoneel) is het kind opgevangen en teruggebracht naar de eigen school.
- Vanuit de school is contact opgenomen met De Notedop, waarna een medewerker het kind alsnog heeft opgehaald en naar de opvanglocatie heeft gebracht.

3. Beleving en impact volgens ouders

Ouders geven aan het incident te ervaren als een ernstige nalatigheid in het toezicht. Zij benadrukken dat de situatie potentieel risicovol was en dat het feit dat het kind alleen is achtergelaten grote zorgen oproept over de veiligheid.

Daarnaast geven ouders aan dat:

Het kind zichtbaar emotioneel van streek is geraakt door de gebeurtenis;

Het incident impact heeft gehad op het gevoel van veiligheid en vertrouwen, zowel bij het kind als bij henzelf; Zij het zorgelijk vinden dat niet direct door ons is opgemerkt dat het kind ontbrak.

Ouders geven aan dat het incident mogelijk ernstige gevolgen had kunnen hebben, ware het niet dat derden tijdig hebben ingegrepen.

4. Reactie en handelen van De Notedop

Ouders spreken tegelijkertijd hun waardering uit voor de wijze waarop wij als organisatie na het incident hebben gehandeld. Hierbij wordt benoemd dat:

Ouders direct zijn geïnformeerd over het incident;

- Er op korte termijn een gesprek heeft plaatsgevonden met de leidinggevende en betrokken medewerker(s);
- Er sprake was van openheid en transparantie vanuit ons als organisatie;
- Er meerdere vervolgesprekken hebben plaatsgevonden;
- Er direct maatregelen zijn genomen in de werkwijze, waaronder het aanpassen van de looproute (kinderen worden niet langer via een tussenlocatie vervoerd);
- Er passende nazorg is geboden aan het kind, waaronder individuele aandacht en een nagesprek.

5. Beoordeling van de klacht

De klacht betreft een incident waarbij het toezicht op een minderjarig kind vanuit De Notedop tekort is geschoten, met als gevolg dat het kind tijdelijk buiten toezicht van ons als organisatie is geweest. Dit wordt door ouders als ernstig ervaren en heeft geleid tot gevoelens van onveiligheid en emotionele impact bij het kind.

Tegelijkertijd stellen wij vast dat wij na het incident adequaat hebben gehandeld in termen van communicatie, transparantie, nazorg en het treffen van verbetermaatregelen.

6. Maatregelen en opvolging

Naar aanleiding van het incident hebben wij als organisatie de volgende maatregelen genomen:

- Aanpassing van de werkwijze rondom het ophalen en vervoeren van kinderen, waarbij tussenstops op externe locaties zijn komen te vervallen;
- Aanscherping van controleprocedures (zoals tellingen en overdrachtsmomenten);
- Evaluatie van het incident met betrokken medewerkers;
- Extra aandacht voor begeleiding en nazorg van het betrokken kind;

Wij als organisatie blijven in gesprek met ouders over de verdere opvolging en borging van de genomen maatregelen.

7. Conclusie

De klacht wordt door De Notedop serieus genomen en heeft geleid tot concrete verbetermaatregelen. Hoewel wij als organisatie adequaat hebben gehandeld na het incident, benadrukt de gebeurtenis het belang van strikte naleving van toezicht- en overdrachtsprocedures binnen de kinderopvang.