



Jaarverslag klachten 2023

Juli 2024 | Doorn

Inhoudsopgave

Klachtenregeling Kinderopvang SKDD.....	2
Inventarisatie klachten 2023	3
Behandeling van de klachten	3
Uitspraak de Geschillencommissie 2023	4

Klachtenregeling Kinderopvang SKDD

Als er klachten zijn, lossen wij die graag in goed overleg met elkaar op, Kinderopvang SKDD vindt het belangrijk van haar klanten te horen als ze ergens niet tevreden over zijn. We streven dan ook naar een open houding hierin. We nodigen mensen uit met onze medewerkers te bespreken waar ze ontevreden over zijn. Komt men er niet uit dan kan de onvrede als klacht worden beschreven, waarna deze ter behandeling zal worden voorgelegd aan de leidinggevende. We beschouwen het serieus omgaan met klachten als een manier om voortdurend te werken aan het behouden en het nog verder verbeteren van de kwaliteit van de opvang. Alle klachten worden geregistreerd en volgens de klachtenprocedure behandeld. We onderzoeken de oorzaak van het ongenoegen, door met alle betrokkenen te spreken. We ondernemen alles wat mogelijk is om tot verbetering van de situatie te komen.

Klanten worden geïnformeerd over de klachtenregeling via de website en via nieuwsbrieven. Hier wordt ook uitgelegd wanneer en hoe een beroep op gedaan kan worden op het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd en verwerkt in het jaarverslag klachten. Dit verslag wordt gedeeld met de ondernemingsraad, oudercommissies, Raad van Toezicht en GGD.

Inventarisatie klachten 2023

In 2023 zijn er 8 klachten ingediend. Geregistreerd zijn de klachten die binnen zijn gekomen via een mailwisseling of via een gespreksverslag.

Vestiging	Aard klacht	Strekking van de maatregel	Ouders tevreden?	Geschillencommissie?
Sport BSO Doorn	Sociale veiligheid	In gesprek gegaan met de ouder	ja	nee
Sport BSO Doorn	Sociale veiligheid	Wijziging in de plaatsing	ja	nee
PSG Hummelhonk	Fysieke veiligheid	Verbeterde deurvergrendeling	ja	nee
BSO de Regenboog	Opvang studiedag	Creditering doorgevoerd	ja	nee
BSO Vossenhol	Houding inval medewerker	Melding gedaan en niet meer ingezet	ja	nee
Afdeling Klantrelaties	Wijziging tarief	Bieden van extra informatie	ja	nee
Afdeling Klantrelaties	Wijziging tarief	Bieden van extra informatie	ja	nee
Afdeling Klantrelaties	Plaatsingsprocedure	In gesprek gegaan met de ouder	ja	nee

Behandeling van de klachten

Over alle klachten die in 2023 zijn geuit is met de betrokkenen gesproken en afgestemd welke maatregelen op de vestiging genomen zouden worden om het vertrouwen te herstellen. Dit was in alle gevallen voldoende om de klachten af te sluiten. Op deze manier blijven we continu een zo zorgvuldig mogelijke afweging maken waarbij zowel gekeken wordt naar het welzijn en de (emotionele) veiligheid van het kind, de pedagogische kwaliteit als de continuïteit van de opvang.

Uitspraak de Geschillencommissie 2023

Afgelopen jaar zijn er geen meldingen van de Geschillencommissie Kinderopvang ontvangen. Kinderopvang SKDD heeft daarom een Geschilvrijbrief 2023 ontvangen en Geschilvrij certificaten voor alle vestigingen.