



Kinderopvang

De Boerderij

Jaarverslag klachtenregeling 2023 Kinderopvang De Boerderij, BSO De Bengels, Peuteropvang De Bengeltjes hierna te noemen: Kinderopvang De Boerderij

Voorwoord

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Kinderopvang De Boerderij jaarlijks een openbaar verslag van behandelde klachten. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de Oudercommissie en toegezonden aan de GGD Twente. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door de ouders in 2023 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Hoewel een ouder zich uiteraard rechtstreeks tot de externe klachtencommissie kan wenden, is het mogelijk om eerst de interne klachtenregeling te volgen.

De klachtenregeling voor ouders

Kinderopvang De Boerderij beschikt over een interne en een externe klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regelingen gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van onze organisatie.

Ouders worden geïnformeerd over de klachtenprocedure van Kinderopvang De Boerderij via de informatiebrochure en op onze website.

Vanaf 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang veranderd en worden klachten door een orgaan, 'Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen' behandeld. Daarnaast verzorgen zij vanaf 1 januari 2016 ook een klachtenloket voor de kinderopvang waar ouders, oudercommissies en houders terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling. Kinderopvang De Boerderij heeft zich aangemeld bij deze commissie.

De interne klachtenregeling

Kinderopvang De Boerderij beschikt over een interne klachtenregeling. Nieuwe of toekomstige klanten van kinderopvang De Boerderij worden via de informatiebrochure, website en bij het intake gesprek op de hoogte gesteld van de interne klachtenregeling.

Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken pedagogisch medewerker(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komen de ouder en de pedagogisch medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de assistent leidinggevende.
- Kan ook de betreffende leidinggevende de klacht niet tot naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de ouder doorverwijzen naar Irma Lohuis (directie). Zij zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

Op onze website is ook een folder beschikbaar waarin in beknopte vorm wordt uitgelegd wanneer en hoe men de klachtencommissie kan aanschrijven. Ook het klachtenreglement kunt u via deze site inzien.

De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. Vanaf 1 januari 2016 kunnen ouders, oudercommissies en houders bij het Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen terecht voor informatie, advies en bemiddeling.

Klachten in 2023

In 2023 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk geen klachten bij kinderopvang De Boerderij, BSO De Bengels en Peuteropvang De Bengeltjes neergelegd die niet door de betrokken pedagogisch medewerker(s) konden worden opgelost.

In 2023 hebben de ouders geen contact gezocht bij de Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hiervoor hebben wij het Certificaat 'Samen werken aan kwaliteit 2023' ontvangen (zie hieronder)

Kinderopvang De Boerderij streeft naar het bieden van kinderopvang van goede kwaliteit. Daartoe zal kinderopvang De Boerderij alle mogelijkheden en middelen benutten. Toch zullen er ouder(s)/ verzorger(s) zijn die ten aanzien van de door De Boerderij geboden kinderopvang op- en aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben.

Door het gebruik van de interne klachtenregeling hoopt Kinderopvang De Boerderij te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft Kinderopvang De Boerderij er naar in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

Geesteren, 2 mei 2024

Kinderopvang De Boerderij



Irma Lohuis

