

JAARVERSLAG KLACHTEN VANDAAG KINDEROPVANG 2021

Algemeen

De lijnen bij de VANDAAG 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 locatie coördinator aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De pedagogisch medewerker of locatie coördinator probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig de leidinggevende 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 VANDAAG 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 www.kindvandaag.nl

Ouders 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 www.kindvandaag.nl

Interne klachten in 2021

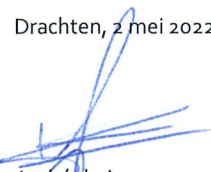
Definitie

In het Interne klachtenreglement van VANDAAG Kinderopvang is een klacht een schriftelijke uiting van ongenoegen. Het jaarverslag klachten rapporteert over deze klachten gericht aan de klachtenfunctionaris.

VANDAAG 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.

In 2021 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen. Ook is in 2021 door ouders geen gebruik gemaakt van de interne of van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn door ouders van VANDAAG Kinderopvang geen klachten ingediend.

Drachten, 2 mei 2022



André de Jong,
Directeur