

JAARVERSLAG KLACHTEN VANDAAG KDV SUDERHIEM 2022

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 2022

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 2022 is er 1 schriftelijke klacht ontvangen. Zie bijlage: Klachtenregistratie Vandaag KDV Suderhiem. In 2022 is er door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn geen klachten ingediend.

Drachten, 26 mei 2023



Minke Cuperus
Eigenaar VANDAAG KDV Suderhiem

Bijlage: Klachtenregistratie Vandaag KDV Suderhiem

| | |
|------------------------|--|
| Datum klacht | 12-04-2022 |
| Beschrijving | 'Vandaag haalden wij de kids van de opvang en zijn heel erg geschrokken en teleurgesteld hoe wij onze zoon aantreffen. Hij was buiten aan het spelen in z'n nette kleertjes, jas en schoenen met enkel een tuinbroek aan, maar hij was tot aan de romper nat, verkleumd en notabene z'n mooie nette schoenen ook nog kapot.' |
| Pedagogisch medewerker | leidsters babygroep |
| Genomen maatregel | Besproken met de leidsters, ouders een compensatie voor de schoenen aangeboden en aangegeven dat we verwachten dat kinderen kleding en schoeisel aan hebben naar de opvang, waarin ze buiten kunnen spelen. Dit is ook vermeld in de eerstvolgende nieuwsbrief naar alle ouders. |



de geschillencommissie

Postbus 30600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070-310 53 10
I degeschillencommissie.nlVandaag KDV Suderhiem
Suderhiem 35
9203 HS Drachten

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

