

JAARVERSLAG KLACHTEN VANDAAG KDV & BSO DOS B.V 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 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 KDV & BSO DOS B.V 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 KDV & BSO DOS B.V is een klacht een schriftelijke uiting van ongenoegen. Het jaarverslag klachten rapporteert over deze klachten gericht aan de klachtenfunctionaris.

VANDAAG KDV & BSO DOS B.V 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 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen. Ook is in 2022 door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn door ouders van VANDAAG KDV & BSO DOS B.V geen klachten ingediend. Op de volgende pagina vermelden wij in een overzicht de aard van de behandelde klachten met de getroffen maatregel.

Soort opvang	Locatie	Plaats	Datum	Onderwerp	Aard van de klacht / getroffen maatregel
BSO	De Lawei	Drachten			n.v.t.
BSO	De Swetten	Drachten			n.v.t.
BSO	De Tille	Drachten			n.v.t.
BSO	't Ambyld	Drachten			n.v.t.
BSO	Montessori de Plotter (tot 31-12-2022)	Drachten			n.v.t.
BSO	BSO Opeinde	Opeinde			n.v.t.
BSO	De Trisken	Drachten			n.v.t.
BSO	De Naturij	Drachten			n.v.t.
BSO	De Spreng	Drachten			n.v.t.
BSO	wONB	Drachten			n.v.t.
KDV	KDV Opeinde	Opeinde			n.v.t.

Drachten, 31-05-2023

Meintje Poppinga



eigenaar VANDAAG KDV & BSO DOS B.V