

Jaarverslag Klachten VANDAAG kinderopvang 2023



Algemeen

De lijnen bij VANDAAG zijn 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 locatiecoördinator aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De pedagogische medewerker of locatiecoördinator 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 serieus genomen; er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokken partijen. Een enkele keer kan een klacht schriftelijk worden afgehandeld, omdat er gemakkelijk een oplossing gevonden kan worden. 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. Ouders worden op deze mogelijkheid gewezen.

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 de klanten gemeld en de volledige procedure is opgenomen op onze website www.kindvandaag.nl.

Ouders maken in eerste instantie gebruik van de interne regeling. Wanneer zij dat niet willen, dan kunnen zij gebruikmaken van de externe regeling bij de geschillencommissie. Het jaarverslag m.b.t. de klachten wordt op onze website gepubliceerd.

Interne klachten 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 ernaar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen.

Klacht(en)

In 2023 zijn 2 interne klachten ingediend bij Vandaag op de locaties Rottevalle en Boelenslaan. Het betrof de volgende onderwerpen:

1. Ouders zijn meerdere keren op de BSO gekomen om de kinderen op te halen, terwijl deze mee waren op een uitje in/rond het dorp. Ouders moesten vervolgens op zoek naar hun kinderen.

In ons reglement staat dat ouders de kinderen vanaf 16.30 uur op kunnen halen. Hiermee willen wij de rust op de groep bewaren, wat het pedagogisch klimaat bevordert. Bovendien biedt het ons de mogelijkheid om ontwikkelingsstimulerende activiteiten aan te bieden op de groep. Deze achterliggende gedachte hebben we uitgelegd aan ouders. Daarnaast is met de locatie afgesproken dat het met ouders wordt gedeeld in de ouderapp als de groep erop uit gaat.

2. Ouders hebben een klacht ingediend omdat hun kind meerdere malen niet door het taxibedrijf is opgehaald en naar de bso is gebracht. Uit onderzoek bleek dat VANDAAG dit de eerste keer niet tijdig had doorgegeven aan het taxibedrijf, vervolgens vergat de taxi het kind ondanks dat we hadden doorgegeven dat deze een ruildag had. We hebben ouders excuses aangeboden, met het betreffende kind erover gesproken en ouders compensatie aangeboden door ouders te compenseren in de kosten en geen opzegtermijn te rekenen. Ouders hebben afscheid genomen van VANDAAG. Met het taxibedrijf zijn nadere afspraken gemaakt over de ritten die gedaan moeten worden om fouten in de toekomst te voorkomen.

Drachten, mei 2024

Annette de Haan
Directeur