Stichting Kinderspeelzalen Harderwijk

BSO Kinderopvang Harderwijk BV

Jaarverslag Klachten

2024

Inhoud

Inleiding 3
1. De interne Klachtenregeling voor ouders/verzorgers 4
2. De externe klachtenregeling 5
3. Klachtenverslag 2024 6

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2024 van Stichting Kinderspeelzalen Harderwijk (SKH) en Kinderopvang Harderwijk (Kov Hwijk). Conform de Wet kinderopvang is iedere houder verplicht jaarlijks een klachtenverslag op te stellen (artikel 1.57b lid4). Het verslag wordt jaarlijks uiterlijk in de maand mei van het daaropvolgende jaar gepubliceerd. Dit verslag biedt een gedetailleerd overzicht van de klachten die in 2024 zijn geregistreerd en de wijze waarop deze klachten zijn behandeld.

Wij streven er naar een positieve relatie te onderhouden met ouders/verzorgers/verzorgers en gebruiken ingediende klachten als een waardevolle input voor het verbeteren van onze dienstverlening.
Het jaarverslag klachten biedt inzicht in de aard van de klachten, hoe deze zijn behandeld en welke maatregelen zijn genomen en evt. verbeteringen zijn doorgevoerd op basis van de ontvangen feedback.

Het Jaarverslag Klachten wordt ter informatie naar alle medewerkers, oudercommissies en GGD verzonden en op onze website www.skh-harderwijk geplaatst. Alle ouders/verzorgers/verzorgers ontvangen een bericht via de mail wanneer het klachtenverslag op de website is geplaatst zodat zij deze daar kunnen inzien.

1. De interne Klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Klachtenprocedure

SKH/Kov Hwijk kent beschikt over een interne klachtenprocedure. Ouders/verzorgers kunnen gebruik maken van deze procedure bij ieder ongenoegen of probleem. In de interne klachtenprocedure staat benoemd op welke wijze een ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gevolgd ter behandeling van een klacht.

Ouders/verzorgers worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenprocedure via de aanvullende voorwaarden en procedures welke bij het opstellen van een contract digitaal naar ouders/verzorgers worden verzonden. De interne klachtenprocedure is ook te vinden op onze website: www.skh-harderwijk.nl.

In de interne klachtenprocedure staat benoemd op welke wijze een ouders/verzorgers een klacht kan indienen en welke stappen worden gevolgd ter behandeling van de klacht.

Wij hechten er veel waarde aan te zoeken naar samenwerking en oplossingen. Bij voorkeur worden klachten in eerste instantie besproken met direct betrokkene(n).
Een formele interne klacht dient altijd schriftelijk ingediend te worden via het klachtenformulier.

De interne klachtenprocedure voorziet dat SKH/KovHwijk

- De klacht zorgvuldig onderzoekt
- De klager op de hoogte wordt gehouden van de voortgang behandeling klacht
- De klacht, zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen een termijn van 6 weken wordt behandeld
- Wanneer behandeling van de klacht achterwege blijft of de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ingelicht.
- Indien de klager niet tevreden is hij/zij geïnformeerd wordt over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Klachtenloket Kinderopvang of de klacht in te dienen bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang.

2. De externe klachtenregeling

Biedt de interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing voor ouders/verzorgers dan kunnen zij zich wenden tot de externe klachtencommissie wenden, via De Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Voordat ouders/verzorgers een klacht indienen bij de Geschillencommissie, kunnen zij ook nog het Klachtenloket Kinderopvang inschakelen. Bij het Klachtenloket probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wensen ouders/verzorgers geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunnen zij er te allen tijde er voor kiezen om de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

3. Klachtenverslag 2024

In onderstaande tabel een overzicht van aantal klachten die zijn binnengekomen in 2024 per locatie

Locatie	**Interne klacht door ouder**	**Interne klacht door ouder-commissie**	**Externe klacht Geschillen commissie**
Benjamin	Geen	Geen	Geen
Doerak	Geen	Geen	Geen
Dolfijntje	Geen	Geen	Geen
Kakelbont	Geen	Geen	Geen
Fontein (0-4 jr)	Geen	Geen	Geen
Kuukeluusje	Geen	Geen	Geen
Kwakel	Geen	Geen	Geen
Mozaiek	Geen	Geen	Geen
Olleke Bolleke	Geen	Geen	Geen
Pippeloentje	Geen	Geen	Geen
Robbedoes (Robbedoes + Stampertjes)	Geen	Geen	Geen
Rommelpotje	Geen	Geen	Geen
Trias (Tamboerijntje + Twinkel)	Geen	Geen	Geen
Tovertuin	Geen	Geen	Geen
’t Woelige Hoekje	Geen	Geen	Geen
Vlindertje	Geen	Geen	Geen
BSO Fontein	1x	Geen	Geen
BSO Kornuit	Geen	Geen	Geen
BSO Kleurrijk	Geen	Geen	Geen
BSO Noria	Geen	Geen	Geen
BSO De Schelp	Geen	Geen	Geen

Interne klachtenprocedure

Aard behandelde klachten, strekking van het oordeel en de aard van de getroffen maatregelen

In 2024 is 1 klacht ingediend via de interne klachtenprocedure.

Aard klacht:
pedagogisch handelen

Strekking van het oordeel:
Klacht was door klager nog niet besproken met betreffende pedagogisch medewerkers. Directeur heeft telefonisch contact opgenomen met klager voor aanvullende informatie en uitwisseling. In het gesprek zijn afspraken gemaakt dat pedagogisch medewerkers door directeur geïnformeerd worden m.b.t. de klacht en dat pedagogisch medewerkers hierover het contact zoeken met ouder. Hiermee was voor klager de klacht opgelost.
Aanbod gedaan dat klager uiteraard altijd weer contact op mag nemen met directeur indien het gesprek met pedagogisch medewerkers niet naar tevredenheid zou verlopen.

Genomen maatregelen:
Pedagogisch medewerkers van betreffende locatie zijn geïnformeerd door directeur mbt inhoud klacht. Zij hebben contact gezocht met ouder.
Klacht is tevens besproken in het teamoverleg en hier zijn aanvullende afspraken gemaakt mbt overdracht naar ouders/verzorgers.

Externe klachtenprocedure

In 2024 zijn geen klachten ingediend via de Geschillencommissie. Ook dit jaar hebben wij wederom het geschilvrij certificaat van de Geschillencommissie ontvangen