

Klachtenverslag Alles Kids 2024

Inleiding

Dit is het openbare klachtenjaarsverslag 2024 van Alles Kids. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2024. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van de klachtenregeling. Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2024. Het klachtenjaarsverslag wordt intern gedeeld en besproken met de medewerkers, de oudercommissies en naar de GGD gestuurd. Het jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Alles Kids en ouders worden hierop gewezen via de nieuwsbrief.

Korte omschrijving van de klachtenregeling:

De medewerkers van Kinderopvang Alles Kids zullen binnen hun mogelijkheden alles doen om de opvang zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden. Desondanks is het mogelijk dat de opvang niet (geheel) aansluit bij de wensen of verwachtingen. Op dat moment zal de klachtenregeling in werking treden.

De klachtenregeling van Kinderopvang Alles Kids kent 4 fasen:

De ouder/ verzorger hoeft zich niet gehouden aan de fasen 1 en 2 en kan, als dit wenselijk is direct in contact treden met de klachtencommissie zoals omschreven bij Fase 3.

Fase 1: Een gesprek voorafgaand, in eerste instantie met de betreffende pedagogisch medewerker. Lukt het niet om in dit gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan volgt een gesprek met de locatie coördinator en/of eigenaar.

Fase 2: De klacht bij de klachtenfunctionaris. Deze is schriftelijk. Zodra deze is ontvangen zal een bevestiging daarvan worden verzonden. De klachtenfunctionaris zal zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken, een oplossing proberen te vinden of een uitspraak proberen te doen, waarmee de ouder/ verzorger kan instemmen.

Leidt deze klachtenbehandeling voor de ouders/verzorgers/gebruikers niet tot een bevredigende oplossing dan kan de ouder/ verzorger zich wenden tot de Geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)

Fase 3: De klacht bij de geschillencommissie (externe klachtafhandeling) Kinderopvang Alles Kids is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie kinderopvang door het lidmaatschap van de Branchevereniging Kinderopvang. Hiermee volgt Kinderopvang Alles Kids de algemene voorwaarden zoals zijn vastgesteld door de Branchevereniging Kinderopvang en de BOINK. De geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van de diensten bij Kinderopvang Alles Kids.

Fase 4: In beroep bij de geschillencommissie.

De ouder/ verzorger kan het oordeel van de klachtenfunctionaris aanhangig maken bij de geschillencommissie. Ook Kinderopvang Alles Kids kan hiervan gebruik maken als zij het er niet uitkomst met de ouder/verzorger.

In 2024 heeft de totale organisatie drie officiële klachten per mail of mondeling ontvangen. Bij de externe klachtencommissie zijn geen klachten binnengekomen.

BSO Speelakker: Geen klachten

Alles Kids Bant: Geen klachten

BSO Rutten: Geen klachten

Alles Kids Rutten: Geen klachten

Conclusie:

Over het jaar 2024 zijn er geen officiële klachten ingediend. Er worden bij nieuwe kinderen en bij overgangsmomenten naar een andere groep, 3 maand gesprekken aangeboden. Daarbij wordt een formulier ingevuld, de evt. opmerkingen daaruit nemen we mee richting de groepsoverleggen. Maar daar zijn geen officiële klachten uit voort gekomen, ouders geven hierin aan dat ze erg tevreden zijn.