

Jaarverslag klachten 2023



De klachtenregeling

De voorkeur van Kinderopvang Plezier gaat uit om de klacht eerst intern te behandelen. Wanneer dit echter geen resultaat biedt, dan zal de klacht worden doorgestuurd naar onze externe klachtencommissie.

Een interne klacht kan mondeling met een pedagogisch medewerker worden besproken, of schriftelijk worden ingediend. Zodra er een schriftelijke klacht wordt ingediend zal de directie binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging sturen en vervolgens binnen zes werkweken antwoord geven.

Wanneer dat resultaat niet de gewenste oplossing biedt, kan de klant de externe klachtencommissie inschakelen om de zaak te beoordelen. Voor de werkwijze van de Geschillencommissie verwijzen wij door naar de website: www.degeschillencommissie.nl

Manieren van communicatie

Op het ouderinformatiebord hangt een korte uitleg over hoe het in zijn werk gaat mocht de klant een klacht willen indienen. Tevens wordt dit bij het intakegesprek vermeld. Mocht een klant een ongenoegen uitspreken, dan zullen wij de desbetreffende klant ook verwijzen naar de Klachtencommissie zoals vermeld op onze website.

Samenstelling van de klachtencommissie

De samenstelling van de externe klachtencommissie is in beheer van de Geschillencommissie.

In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten

Kinderopvang Plezier heeft in 2022 geen klachten ontvangen. De klachtencommissie heeft geen werkzaamheden gehad.

De klachtencommissie dient wel over de volgende deskundigheden te beschikken:

- Consumentenbelangen;
- Inhoud van kinderopvang;
- Organisatie van de kinderopvang;
- Juridische kennis en/of mediation.

Het aantal klachten en de aard daarvan

Het afgelopen jaar heeft Kinderopvang Plezier geen klachten ontvangen. Door het dagelijkse contact proberen wij zo veel mogelijk geluiden op te vangen en daar naar te handelen.

De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Gezien het feit dat er geen oordelen geweest zijn kan er niks over gezegd worden. De lijntjes binnen Kinderopvang Plezier zijn kort en er heerst een veilige omgeving. Ouders en kinderen voelen zich daardoor vrij om zich uit te spreken. Mede daardoor zijn wij nu al ruim 13 jaar klachtenvrij.