

# Jaarverslag klachten 2024



## **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](http://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.

Op de website [www.kinderopvangplezier.nl](http://www.kinderopvangplezier.nl) is ook een klachtenformulier opgenomen, zodat een ouder dit gemakkelijk kan melden. Verder wordt het jaarverslag op de website geüpload.

## **Het aantal klachten en de aard daarvan**

Het afgelopen jaar heeft Kinderopvang Plezier **geen** klachten ontvangen. Door het dagelijkse contact met de ouders proberen wij zo veel mogelijk geluiden op te vangen en daarnaar te handelen.

## **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 **2024** 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.

## **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 15 jaar klachtenvrij.