



Dikkertje Dap
Kinderopvang

Dikkertje Dap Kinderopvang
Klachtenjaarsverslag 2023

Inleiding

Ieder kalenderjaar wordt er een openbaar verslag opgesteld met daarin de schriftelijke klachten die gemeld en behandeld zijn. Dit is het openbare klachtenjaarverslag van het jaar 2023 van Dikkertje Dap kinderopvang.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de ingediende klachten in het jaar 2023. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u beknopt de klachtenprocedure die Dikkertje Dap hanteert, tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2023.

Klachtenprocedure

Voor medewerkers van Dikkertje Dap is het van belang om de signalen van klanten op te pakken nog voordat het komt tot een klacht. Wanneer de klant een klacht heeft, is het zeer wenselijk dat de klacht eerst kenbaar wordt gemaakt met betreffende betrokkene op de groep. Zij gaan in overleg en proberen te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. Als het overleg niet naar tevredenheid lukt kan de klant de klacht schriftelijk indienen bij de directeur. Een officiële klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Wanneer er mondelinge klacht is, wordt er gebruik gemaakt van het melding- verbetering formulier. Het is een belangrijk onderdeel binnen ons HKZ certificering om alle afwijkingen zichtbaar te maken om onze dienstverlening te verbeteren. Signalen/klachten kunnen leiden tot een mogelijke verbetering binnen de organisatie.

De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt tijdens de intake met de ouder/verzorger. De ouder/verzorger ontvang een informatiemap met een beknopte klachtenprocedure. Voor de volledige klachtenregeling verwijzen wij u naar het klachtenreglement. Het klachtenreglement vindt u op de website van Dikkertje Dap onder kwaliteit, www.kinderopvangdikkertjedap.nl.

Externe klachten

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Het staat de ouder vrij om de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Een uitspraak van de Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

Klachtenjaarverslag

Ook in de kinderopvang kunnen zaken niet naar wens gaan voor ouder(s)/verzorger(s). Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Door een open communicatie en korte lijnen met de ouder/verzorger hopen we op een transparante samenwerking. We merken hierdoor dat als er ontevredenheid ontstaat dit direct wordt uitgesproken en naar tevredenheid kan worden opgelost.

Jaarlijks brengt Dikkertje Dap een klachtenjaarverslag uit. Het verslag wordt besproken met de oudercommissie en het klachtenjaarverslag wordt gedeeld met de GGD.

Interne klachten 2023

Er zijn 4 schriftelijke klachten ontvangen van ouders/verzorgers in 2023. Hieronder volgt een beschrijving van de klachten met de bijhorende locatie en de daarbij getroffen maatregel. De getroffen maatregelen hebben ertoe geleid dat de klachten naar tevredenheid zijn opgepakt. De klachten zijn niet extern ingediend.

Interne klachten 2023			
Locatie	Omschrijving van de klacht	Getroffen maatregel(en)	Aard van de klacht
PG John F Kennedy Leeuweriklaan 21 7203 JD Zutphen	Onduidelijkheid ontstaan over een mogelijke plaatsing voor kind. Pedagogisch medewerker heeft op de groep aangegeven dat dit wellicht mogelijk zou zijn, echter bleek op kantoor dit niet te kunnen. Vervolgens zijn er verschillende miscommunicaties geweest met kantoor. Klant heeft zich ongehoord gevoeld.	Gesprek met ouder geweest en het conflict en miscommunicatie besproken.	Gegronnd.
Dikkertje Dap Kinderopvang Paulus Potterstraat 6 7204 CV Zutphen	Ouder geeft aan uit elkaar lopende overdrachten te krijgen van pedagogisch medewerkers van de desbetreffende groep. Het contact tussen ouder en pedagogisch medewerker loop niet soepel en moeder voelt zich niet gehoord.	Gesprek met ouder geweest en het conflict en miscommunicatie besproken.	Gegronnd.
Dikkertje Dap Kinderopvang Paulus Potterstraat 6 7204 CV Zutphen	Kind naar huis gegaan met ontlasting in de luier wat niet is opgemerkt door pedagogisch medewerkers. Gevolg is huiddefect bij kind bij thuis komst.	Gesprek geweest met ouders, pedagogisch medewerker en leidinggevende. De dag waarop het gebeurd is, is besproken en besproken hoe dit in de toekomst te voorkomen.	Gegronnd.

<p>Dikkertje Dap Kinderopvang Paulus Potterstraat 6 7204 CV Zutphen</p>	<p>Dieet van kind wordt niet op maat aangeboden door pedagogisch medewerker. Ouder houdt hier een naar gevoel aan over en voelt zich niet serieus genomen.</p>	<p>Er is dezelfde week nog een groepsoverleg gepland met de leidinggevende. Hier is dieet besproken en hoe deze geïntegreerd kan worden. Ouder uitgenodigd voor een gesprek maar deze behoefte was er niet.</p>	<p>Gegronnd.</p>
---	--	---	------------------

Extern klachten 2023

Er is in 2023 door ouders/verzorgers van Dikkertje Dap geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling.