



Dikkertje Dap
Kinderopvang

Dikkertje Dap Kinderopvang

Klachtenjaarsverslag 2024

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 2024 van Dikkertje Dap kinderopvang.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de ingediende klachten in het jaar 2024. 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 2024.

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 en het klachtenjaarverslag 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 gedeeld met de oudercommissie en de GGD.

Interne klachten 2024

Er zijn twee schriftelijke klachten ontvangen van ouders/verzorgers in 2024. 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 locatie Paulus Potterstraat		
Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1.		

Interne klachten locatie Govert Flinckstraat		
Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1. Geen toezicht op kind, val in (water)plas en volgens ouders daardoor symptomen ontwikkeld die wijzen op verkoudheid.	Elke klacht nemen wij als organisatie serieus. Middels een gesprek krijgen wij graag de situatie/klacht helder. Ons uitgangspunt is natuurlijk betrokkenen horen, lering trekken, samen tot een bevredigende oplossing komen en tevreden klanten. In deze situatie lag het ietwat genuanceerder betreft het geen toezicht hebben en de ontwikkelde symptomen. Deze klacht werd uiteindelijk als ongegronde klacht bevonden.	Linsey (leidinggevende peutergroepen) is met ouders in gesprek gegaan. Tijdens het gesprek werd duidelijk dat de situatie door ouders anders geïnterpreteerd bleek te zijn dan hoe het in daadwerkelijkheid was. Na enige verheldering van mede de pedagogisch medewerker waren ouders gerustgesteld. Er zijn geen verdere maatregelen getroffen.

Interne klachten locatie Kaardebol

Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1. Kind is op het schoolplein afgezet door VSO medewerkers, maar niet overgedragen aan school/klas.	Elke klacht nemen wij als organisatie serieus. Middels een gesprek krijgen wij graag de situatie/klacht helder. Ons uitgangspunt is natuurlijk betrokkenen horen, lering trekken, samen tot een bevredigende oplossing komen en tevreden klanten. Gegronde klacht wat heeft geleid tot wijziging in de rijroutes.	Gerrie (directeur) heeft een gesprek gevoerd met klant en betreffende medewerker. Rijroutes zijn aangepast en nieuwe afspraken gemaakt omtrent het begeleiden van de kinderen naar de docent.

Interne klachten locatie Flief

Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1.		

Interne klachten locatie Prins Claus

Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1.		

Klachten via Geschillencommissie Kinderopvang

Er is in 2024 door ouders/verzorgers van Dikkertje Dap geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling.

Klachten Geschillencommissie Kinderopvang	
Aard van de klacht	Referentienummer Geschil
1.	