

Verslag klachten 2024

Dit is het jaarverslag m.b.t. de klachtenafhandeling bij De Notedop. Er is een wettelijke verplichting verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd.

Klachtenprocedure:

De Notedop heeft een klachtenprocedure, deze is terug te vinden op de website. In het kort wordt hier de klachtenprocedure beschreven:

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan wel eens iets misgaan. Iedere klant van kinderopvang De Notedop heeft het recht een klacht in te dienen als er sprake is van ontevredenheid. De organisatie ziet eventuele klachten van ouders of andere gebruikers namelijk als een vorm van advies over de dienstverlening. Wij bekijken alle klachten serieus en spelen daar zo goed mogelijk op in. Zo draagt klachtbehandeling bij aan verbetering van de kwaliteit van De Notedop. Klanten kunnen een klacht indienen als ze ontevreden zijn over:

- De werkwijze van De Notedop,
- Onderdelen van De Notedop, bijvoorbeeld één specifieke groep, of
- Gedragingen van de medewerkers van De Notedop.

Interne klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze organisatie of personeel dan wordt er als volgt gehandeld:

1. U probeert de betreffende klacht met de direct betrokken persoon/ personen te bespreken,
2. Wanneer u er niet uit komt met deze persoon/ personen dan legt u de klacht schriftelijk voor aan de leidinggevende van de betreffende groep. Wanneer het een klacht over de leidinggevende betreft Richt u uw schrijven direct aan de directie en/ of de oudercommissie.
3. Vervolgens wordt de ontvangst van de schriftelijke klacht bevestigd en verneemt u op welke wijze en termijn de klacht in behandeling genomen zal worden. Bij de afhandeling wordt rekening gehouden met de aard en de ernst van de klacht. Gedurende de behandeling van de klacht wordt het ouder schriftelijk geïnformeerd over de voortgang, tenzij op verzoek van de ouder anders is afgesproken.
4. Binnen de directie en/of oudercommissie zal de klacht besproken worden. De ontvangen klachten worden met grote zorg behandeld en worden binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
5. De leidinggevende, directie en of oudercommissie zullen de ouder na afhandeling van de klacht schriftelijk bericht doen. In dit schrijven wordt de conclusie vermeld en deze wordt ook onderbouwd/ toegelicht.
6. Als er uit de conclusie maatregelen voortvloeien zullen deze beschreven worden en wordt er een termijn gehangen aan de implementatie hiervan.
7. Wanneer er niet tot een uitkomst gekomen kan worden zal er besloten worden om de geschillencommissie in te schakelen en over te gaan tot de externe klachtenprocedure.

Externe klachtenprocedure:

Als een ouder liever de klacht voorlegt aan een onafhankelijke commissie, of is men niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan heeft men het recht om zich te wenden tot de Geschillencommissie.

Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement:

Op de website worden ouders geïnformeerd over de klachtenprocedure en het meest recente klachtenverslag. Daarnaast is het zo dat klachten altijd besproken worden met de oudercommissie. En ook ontvangt de oudercommissie ieder jaar het jaarverslag, wat eveneens besproken wordt in de vergadering.

DE NOTEDOP

Omdat jouw kind uniek is

Klachtencommissie:

Bij De Notedop worden de klachten zoveel mogelijk behandeld door degenen die daar direct bij betrokken zijn. Dit kunnen dus pedagogisch medewerkers zijn, die vragen/klachten van ouders beantwoorden. Indien nodig worden leidinggevenden hierbij betrokken en zullen zij contact opnemen met ouders. We proberen de klacht zo persoonlijk mogelijk af te handelen en op de manier die de ouder wenst. Als een ouder ons via e-mail benaderd zullen we ook antwoorden via e-mail, anders zoeken we telefonisch contact of spreken we ouders bij het wegbrengen of ophalen van hun kind(eren). Daarnaast is het altijd mogelijk om ouders uit te nodigen voor een gesprek om uitgebreider bij de klacht stil te staan. Klachten worden altijd met een directielid besproken. Indien wenselijk zijn zij ook degene die de klacht in behandeling nemen. Alle klachten die binnenkomen worden ook besproken met de oudercommissie.

Interne klachten:

De meeste "klachten" in de vorm van op- en aanmerkingen worden bij De Notedop door de ouders/verzorgers neergelegd waar ze horen en worden afgehandeld zonder dat leidinggevenden of de directie hierbij betrokken wordt. Als het belangrijk is worden deze wel besproken met de leidinggevende en/of de directie.

In 2024 hebben wij geen klachten ontvangen voor de volgende locaties;

- Beukenoot (KDV) klachtenvrij
- Beukenoot (BSO) klachtenvrij
- Noteclub (BSO) klachtenvrij
- Speelnoot (BSO) klachtenvrij

Klacht en opvolging van de klachten:

Niet van toepassing, geen klachten ontvangen.