

Jaarverslag klachten Hummelstee 2024

Inleiding

In dit jaarverslag vind je informatie over de klachten die in het jaar 2024 door Hummelstee kinderopvang zijn geregistreerd. Het betreft zowel de interne als de externe wijze waarop klachten worden behandeld. Dit klachtenjaarverslag geldt voor alle drie de locaties van kinderopvang Hummelstee.

We hebben drie locaties:

1. BSO Villa Kakelbont
2. BSO het Vossenhol
3. Kinderopvang Hummelstee

Wat word er jaarlijks beschreven

1. Een korte beschrijving van de klachten regeling
2. De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders is gebracht
3. Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie
4. De getroffen maatregelen per locatie
5. Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie kinderopvang behandelende geschillen

Klachtenregeling in het kort.

Voor de gehele klachtenregeling verwijzen we naar ons klachten regelement welke bij ons op de website is te vinden. In de kinderopvang hebben we een interne en een externe klachtenregeling. Het woord zegt het al, wanneer een ouder ontevreden is over de opvang of de dienstverlening, kan deze de meeste gevallen de direct betrokkende daarop aanspreken. Meestal is in er sprake van miscommunicatie en kan de medewerker de klant vaak goede uitleg geven. Vaak kunnen zaken intern worden opgelost.

Wanneer de klant echter van mening is dat een uitspraak door een extern commissie gewenst is kan deze klacht worden ingediend bij de geschillencommissie Kinderopvang.

Wijze van onder de aandacht brengen bij de ouders:

Daarnaast zal jaarlijks een klachtenverslag/ jaarverslag op de website te vinden zijn zodat alle ouders meer transparantie krijgen in de klachten per locatie. Op deze wijze brengen we het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders. In de volgende oudercommissievergadering zullen we het jaarverslag eveneens onder de aandacht brengen. Vanaf dit jaar zal dit een vast agenda punt zijn op de agenda voor 1 juni van dat kalenderjaar.

Daarnaast zullen we via de nieuwsbrief aan de ouders kenbaar maken dat ouders deze op de website altijd digitaal kunnen inlezen.

Interne klachtenprocedure

Is bedoeld voor ouders en oudercommissies van Hummelstee en beschikbaar gesteld op de website van Hummelstee.

Op de website staat een klachtenformulier dat ouders die kinderopvang bij Hummelstee afnemen eenvoudig kunnen gebruiken om hun klacht kenbaar te maken.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. De pedagogisch medewerker of haar leidinggevende op de locatie.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris / locatie manager.

Zij is te bereiken per e-mail: hummelstee@xs4all.nl

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Bij Hummelstee Kinderopvang is 1 houder werkzaam die als klachtenfunctionaris een klacht in behandeling kan nemen. Daarnaast heeft Kinderopvang Hummelstee haar beleidszaken uit handen gegeven aan een extern bureau: Kris10.nl. Deze neemt tevens de klacht in behandeling als u mailt met info@kris10.nl

Externe klachtenprocedure

Wij hopen dat ouders met een klacht eerst bij ons aankloppen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Is een ouder hierover ontevreden, dan kan advies worden ingewonnen bij het Klachtenloket Kinderopvang, een onafhankelijk orgaan dat bekijkt of een klacht alsnog naar tevredenheid kan worden opgelost. Lukt dat niet, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang, waar Hummelstee bij is aangesloten.

Ouders kunnen een klacht ook direct aan de Geschillencommissie Kinderopvang voorleggen.

Een uitspraak van de Geschillencommissie kinderopvang is bindend.

Overzicht aantal klachten per locatie:

Aard van de omschrijving van de klacht	Locatie KDV Hummelstee	locatie BSO Vossenhol	Locatie BSO Kakelbont	totaal aantal klachten
				0
Aanbod van de dienstverlening	0	0	0	0
Accommodatie en speelgoed	0	0	0	0
Communicatie	0	0	0	0
Diversiteit / discriminatie	0	0	0	0
Facturatie / debiteuren	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0
Pedagogische kwaliteit	0	0	0	0
Personele bezetting	0	0	0	0
Planning en plaatsing	0	0	0	0
Veiligheid en gezondheid	0	0	0	0
Privacy	0	0	0	0
Tarieven (incl. verruiming openingstijden, doorbetalen feestdagen	0	0	0	0
Voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren	0	0	0	0
getroffen maatregelen Intern				
datum in behandeling				
name				
genomen acties				
Datum afhandeling klant intern				

Extern klachten Geschillencommissie				
Mediation ja/ Nee				

Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie kinderopvang behandelende geschillen

Er waren in 2024 geen behandelde en of ingediende klachten. De certificaten zijn hiervoor het bewijs.



201669638_geschilv
rij_certificaat.pdf



821524781_geschilv
rij_certificaat.pdf



628769945_geschilv
rij_certificaat.pdf

Namens de directie Hummelstee

Monique Eeden, directeur