

Klachtenjaarverslag 2022



Inhoudsopgave

Klachtenregeling kinderopvang De Boomhut	2
Inventarisatie klachten 2022	2
Behandeling van de klachten	3
Uitspraak geschillencommissie 2022	3

Klachtenregeling kinderopvang De Boomhut

Als er klachten zijn, lossen wij die graag in goed overleg met elkaar op. Kinderopvang De Boomhut vindt het belangrijk van haar klanten te horen als ze ergens niet tevreden over zijn. We streven dan ook naar een open houding hierin. We nodigen mensen uit met onze medewerkers te bespreken waar ze ontevreden over zijn. Komt men er niet uit dan kan de onvrede als klacht worden beschreven, waarna deze ter behandeling zal worden voorgelegd aan de leidinggevende. We zien het serieus omgaan met klachten als een manier om voortdurend te werken aan het behouden en het nog verder verbeteren van de kwaliteit van de opvang.

Alle klachten worden geregistreerd en volgens de klachtenprocedure behandeld. We onderzoeken de oorzaak van het ongenoegen, door met alle betrokkenen te spreken. We ondernemen alles wat mogelijk is om tot verbetering van de situatie te komen.

Klanten worden geïnformeerd over de klachtenregeling via de website. Hier wordt ook uitgelegd wanneer en hoe een beroep op de externe vertrouwenspersoon en het Klachtenloket Kinderopvang gedaan kan worden. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd en verwerkt in het klachten jaarverslag. Dit verslag wordt gedeeld met ouders, de oudercommissie en GGD.

Inventarisatie klachten 2022

In 2022 zijn er 3 klachten ingediend. Geregistreerd zijn de klachten die binnengekomen zijn middels mailwisseling. Ondanks dat het onderwerp van de klachten wisselend was, geeft het wel een patroon aan. De drie klachten hingen samen met de wisselingen in medewerkers en inhuur van zzp'ers als gevolg van het personeelstekort.

Behandeling van de klachten

Over alle klachten die in 2022 zijn geuit is met de betrokkenen gesproken en afgestemd welke maatregelen genomen zouden worden om het vertrouwen te herstellen. Dit was in alle gevallen voldoende om de klachten af te sluiten.

Naast deze klachten zijn er mondeling signalen geweest van ouders dat ze moeite hebben gehad met de interventies die Kinderopvang De Boomhut heeft moeten nemen als gevolg van het tekort aan vaste medewerkers. Wij doelen dan onder andere op de inhuur van ZZP'ers.

Met ingang van januari 2023 is deze structurele inhuur van zzp'ers niet meer nodig. Het team bestaat op dit moment volledig uit vaste medewerkers. Kinderopvang De Boomhut blijft hierover in gesprek met klanten, de oudercommissie en de GGD. Op deze manier blijven we continu een zo zorgvuldig mogelijke afweging maken waarbij zowel gekeken wordt naar het welzijn en de (emotionele) veiligheid van het kind, de pedagogische kwaliteit als de continuïteit van de opvang.

Uitspraak geschillencommissie 2022

Het afgelopen jaar zijn er geen meldingen van de Geschillencommissie ontvangen over klachten die zijn ingediend tegen De Boomhut. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag heeft De Boomhut nog geen formele klachtenvrijbrief over 2022 ontvangen. Zodra deze beschikbaar is zal deze toegevoegd worden aan het verslag.