

Klachtenverslag 2024



KINDERDAGVERBLIJF
Bambino

Inleiding

Dit is het Klachtenverslag 2024 van Kinderdagverblijf Bambino. Bambino is gevestigd aan de Julianastraat 2A, 5961 BP Horst. Dit is een verslag met betrekking tot de klachten van zowel ouders als de oudercommissie. Conform de wet- en regelgeving is iedere kinderopvang organisatie verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt ingediend bij de GGD en op de website van ons kinderdagverblijf geplaatst.

Klachtenregeling

De medewerkers van Kinderdagverblijf Bambino streven ernaar hun werk zo goed mogelijk te doen. Desondanks is het mogelijk dat ouders niet helemaal tevreden zijn, of dat er iets gebeurt dat door ouders als onjuist of onterecht wordt ervaren. Dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Wij kunnen dan samen met ouders zoeken naar een mogelijke oplossing. Een goede klachtenregeling zorgt voor een goede bijdrage aan de continue verbetering van ons kinderdagverblijf! In onze klachtenregeling is zowel de interne als de externe klachtenregeling beschreven.

Interne en externe klachtenregeling

Wanneer ouders een klacht hebben, raden wij aan deze te bespreken met één van de (betrokken) pedagogisch medewerkers. Wanneer er geen bevredigende oplossing wordt gevonden, kan men zich wenden tot de directrice. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend door middel van het klachtenformulier. Dit formulier is te vinden op onze website. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Mocht dit geen bevredigend resultaat opleveren, dan is er de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Adresgegevens: De Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer 070 3105310. Website: www.degeschillencommissie.nl

Er bestaat ook de mogelijkheid dat een ouder zich rechtstreeks wendt tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de directrice indient. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Klachtenregeling oudercommissie

Indien een oudercommissie een klacht heeft kan deze mondeling of schriftelijk bij de directrice worden neergelegd. Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de oplossing, kan de oudercommissie besluiten om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waar de zaak door een onpartijdige commissie wordt beoordeeld. Een oudercommissie kan er ook voor kiezen om de interne procedure over te slaan en de klacht rechtstreeks neer te leggen bij de Geschillencommissie.

Hoe brengen wij de ouders op de hoogte van de klachtenregeling

De oudercommissie:

De klachtenregeling en elke wijziging hiervan wordt in overleg met de oudercommissie vastgesteld. Jaarlijks wordt ook dit verslag besproken met de oudercommissie.

Informatie aan ouders:

- De klachtenregeling is in te zien op onze website, waar ook het klachtenformulier is te downloaden.
- De mogelijkheden van het melden van klachten staat ook beschreven in ons pedagogisch beleidsplan.
- De mogelijkheden van het melden van klachten staat ook beschreven in ons informatieboekje.

Aantal en aard van de klachten in 2024

In 2024 zijn er geen interne klachten bij Bambino binnengekomen. Daarnaast heeft de Geschillencommissie geen enkele klacht ten aanzien van ons kinderdagverblijf ontvangen. Dit geldt ook ten aanzien van de oudercommissie. Zie bijgaand geschilvrijbrief van de Geschillencommissie.

De strekking van de oordelen

Niet van toepassing.

De aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen

Niet van toepassing.