



Jaarverslag klachten 2023

Inleiding

Kidspalace kent een interne klachten procedure en is daarnaast aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang. De procedure is opgenomen in het beleid en het complete reglement is vermeld op de website.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij Inge de Boorder (directie en leidinggevende) Zij is te bereiken per email: info@kidspalace.nl

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie kunt u na vraag inzien.

Behandeling klacht

- Inge de Boorder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- Inge de Boorder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. Inge de Boorder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- Inge de Boorder bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de Mevr. De Boorder de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

- 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.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.



Klachten 2023

In 2023 heeft de geschillencommissie nul klachten behandeld of ontvangen van een ouder van Kidspalace. Dit geldt voor alle opvanglocaties.

Ook vanuit de oudercommissie is er geen klacht behandeld of ontvangen.

Eventuele opmerkingen die ouders aan een leidster hebben geuit, zijn direct en persoonlijk met de ouder gelijk besproken.