



Kinderopvang 't Goudvisje & BSO 't Haaienhonk

Openbaar Jaarverslag

Klachtenmeldingen 2020



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Interne klachtenregeling voor ouders	3
3. Externe klachtenregeling	3
4. Ontvangen klachten in 2020	4
<i>Ontvangen via externe instanties</i>	<i>4</i>
<i>Ontvangen binnen de eigen organisatie</i>	<i>4</i>
5. Tot slot	4
6. Informatiebronnen	5
Bijlagen	5



1. Voorwoord

Het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening is een continu proces. Klachten zijn een waardevol onderdeel binnen dit proces. Een gedegen registratie verschaft waardevolle informatie voor onze organisatie en geeft inzicht in de aard en het aantal klachten.

Kinderopvang 't Goudvisje staat voor professionaliteit in opvang en voor transparantie op alle vlakken van haar dienstverlening. Hiertoe behoort ook het onderdeel klachten, de geldende procedures daaromtrent, maar belangrijker nog; de wijze waarop wij met ontvangen klachten omgaan en welke stappen wij ondernemen om ontevredenheid weg te nemen.

Dit jaarverslag omvat de ontvangen meldingen over 2020 voor zowel de kinderdagopvang 't Goudvisje als de buitenschoolse opvang 't Haaienhonk.

Het verslag wordt jaarlijks besproken met onze oudercommissie en toegezonden aan de Inspectie Kinderopvang.

2. Interne klachtenregeling voor ouders

Als ouders klachten hebben over onze dienstverlening is zorgvuldige behandeling daarvan van uitermate groot belang. In de meeste gevallen worden klachten opgelost met en door de direct betrokkene(n), indien nodig met tussenkomst van de managers. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, bestaat een vastgelegde regeling. De wijze waarop ouders een klacht kunnen indienen en welke stappen worden ondernomen bij de afhandeling van de klacht staat uitgebreid beschreven in ons interne klachtenreglement. Ouders worden hierover mondeling geïnformeerd tijdens het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de opvang. Daarnaast besteden wij op onze website aandacht aan dit onderwerp.

3. Externe klachtenregeling

In het geval een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, kan de externe klachtenregeling worden gebruikt.

Kinderopvang 't Goudvisje is sinds 1 januari 2016 aangesloten bij Geschillencommissie Kinderopvang. Ouders die gebruik maken van dagopvang of naschoolse opvang kunnen zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang bij klachten van zowel financiële als contractuele aard. Voordat de geschillencommissie een klacht in behandeling neemt wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij onze organisatie heeft gemeld.



4. Ontvangen klachten in 2020

Ontvangen via externe instanties

In 2020 zijn geen officiële klachten over onze organisatie ingediend via externe instanties. Van de Geschillencommissie Kinderopvang hebben wij een klachtenvrijbrief over het jaar 2020 ontvangen. Een kopie van deze brief is als bijlage opgenomen.

Ontvangen binnen de eigen organisatie

In geval van klachten worden deze onderverdeeld in een drietal rubrieken;

- Administratie & contracten;
- Organisatie & communicatie;
- Pedagogisch beleid.

In 2020 hebben wij geen meldingen ontvangen.

Omtrent de klachtmeldingen wordt in alle gevallen mondeling of schriftelijk contact opgenomen met de betreffende ouder(s). In overleg met de betrokken partijen wordt gezocht naar oplossingen en/of maatregelen. Op deze wijze kunnen wij alle klachten naar tevredenheid van de betrokkenen afhandelen conform onze intern geldende procedures.

Voor de registratie van klachten hebben wij een speciaal hiervoor ingericht software-instrument in gebruik. Op deze wijze leggen wij organisatie breed de klachten vast en ook de wijze waarop de meldingen zijn behandeld. Ouders ontvangen na afloop een mini-enquête om de mate van tevredenheid over de wijze van de klachtenbehandeling inzichtelijk en meetbaar te maken. Tevens genereert het systeem rapportages die als handvatten voor verbeteringen in de dienstverlening kunnen dienen en verschaffen inzicht in trends & ontwikkelingen.

5. Tot slot

Wij staan altijd open voor de feedback die wij ontvangen van ouders, ook als deze minder positief van aard is. Wij onderschrijven het belang van klachtenregelingen die waarborgen dat ouders hun ongenoegen kenbaar kunnen maken. Alleen als wij op de hoogte zijn van wat er speelt zijn wij in staat adequaat inspelen op situaties, wensen en behoeften.



6. Informatiebronnen

Meer informatie over de in ons verslag vermelde klachtenregelingen vindt u op de volgende websites:

- Geschillencommissie kinderopvang www.sgc.nl
- Onze eigen website www.goudvisje.nl/www.haaienhonk.nl

Bijlagen

- Klachtenvrij brief en certificaten geschillencommissie 2020



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Kinderopvang 't Goudvisje B.V.
Postbus 223
5240 AE Rosmalen

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

