

Klachtenjaarverslag

2024



Inleiding

We doen er bij Kinderopvang De Lange Keizer alles aan om u en uw kind(eren) een zo prettig mogelijke tijd te geven. Wanneer je daar niet helemaal tevreden over bent, horen we dat graag. Dit geeft ons een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren. Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met alle klachten die wij ontvangen en doen wij er alles aan om een opmerking of klacht zo snel mogelijk op te lossen. Hét aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep, de locatiemanager, de regiomanager of de directie van Kinderopvang De Lange Keizer. Het mondeling bespreken van de klacht is daarom ook de eerste stap om tot een oplossing te komen. Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het vaak moeilijker om tot de beste oplossing te komen. Samen werken we aan een veilig pedagogisch klimaat voor de kinderen. Wanneer na een gesprek op de locatie de situatie onvoldoende is opgelost kun je, binnen 2 maanden nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan, digitaal of schriftelijk een klacht indienen via het hoofdkantoor. Wij hebben voor de behandeling van klachten een klachtenprocedure.

Onze volledige klachtenregeling is te vinden via onze website

www.delangekeizer.nl

Onze klachtenregeling is gebaseerd op de voorwaarden uit de Wet Kinderopvang, De algemene Voorwaarden Kinderopvang en de wet Klachtrecht. Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat er ieder kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden beschreven (art. 1.57): - Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling van Kinderopvang De Lange Keizer. - De wijze waarop we de klachtenregeling en het klachtenjaarverslag onder de aandacht brengen van de ouders. - De beoordeling van de klachten en de door ons genomen maatregelen. - Het aantal en de aard van de klachten die door de geschillencommissie zijn behandeld.

Het Klachten Jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Kinderopvang de Lange Keizer, besproken in de oudercommissie en opgestuurd naar de GGD. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2024. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

Interne klachten of verbetertips

Bij Kinderopvang De Lange Keizer hebben we 21 kinderopvanglocaties, 240 medewerkers en ontvangen we jaarlijks ruim 800 verschillende kinderen. Elke dag doen onze pedagogisch medewerkers en collega's van kantoor hun uiterste best om hun vak zo goed mogelijk uit te oefenen, zodat we de kinderen een veilig pedagogisch klimaat kunnen bieden. Maar soms is je best doen niet genoeg en ontstaat er een situatie waar we van willen en moeten leren. Dit kan dan resulteren in een verbetertip/ suggestie of klacht. Interne klachten zijn de klachten die vanuit ouders/verzorgers worden gemeld bij de pedagogisch medewerker of locatiemanager van de locatie.

Ouders die niet tevreden zijn over de genomen acties of de wijze waarop de klacht is behandeld worden verwezen naar de regiomanager, de directie of de geschillencommissie.

Klachten in 2024

Intern

Er zijn intern geen officiële klachten.

Extern

Er is in 2024 door ouders/verzorgers geen gebruik gemaakt van de Geschillen klachten commissie Kinderopvang.

Er zijn in 2024 een aantal opmerkingen gegeven wat naar voren gekomen bij 2 verschillende locaties in de Lier over de volgende onderwerpen:

Locatie	Onderwerp	Afhandeling van de klacht
KDV De Rode Ridder	Inzetten van tegoed uren	Een ouder had voor het eerst in mrt 2024 gebruik gemaakt van het inzetten van de wildcard: tegoed uren extra opvang De ouder was zeer verbaasd hiervoor achteraf een factuur te hebben gekregen. De ouder had hierover contact gezocht

NSO De Grote Ridder	Ouders zijn niet tevreden over de werking van ouderapp Jaamo.	met de medewerker van de kindplanning van de DLK. Volgens de planner zou de ouder te weinig tegemoet moeten staan. De planner vertelde de ouder bij 1 dag opname dat zij recht heeft op 10u. Deze ouder nam vanaf januari 1 dag af en had nog nooit extra opvang afgenomen het afgelopen jaar. Zij vond het raar dat zij achteraf een rekening achteraf had gekregen. In de Jaamo ouderapp had zij geen melding gekregen dat zij extra zou moeten bijbetalen. Anders had ze haar 2 kinderen nooit laten komen en iets anders geregeld. De ouder had ook bij de manager aangegeven dat zij het jammer vond dat zij hier zelf achteraan moest gaan. De ouder had uiteindelijk het geld van de factuur teruggekregen. In samenwerking met management en IT worden de problemen besproken en in het ouderportaal zoveel mogelijk opgelost. Ouders krijgen ook ondersteuning als zij hulp nodig hebben bij de werking van Jaamo.
---------------------	---	---

Tot slot

Kinderopvang de Lange Keizer vindt het belangrijk dat alle ouders/verzorgers op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Daarom wordt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht gebracht.

- * Tijdens het intakegesprek vlak voor de plaatsing van een kind op een locatie van Kinderopvang de Lange Keizer
- * In het pedagogisch werkboek per locatie
- * Via onze website www.kinderopvangdelangekeizer.nl