

Klachtenjaarverslag 2024 Kleine-Ikke

Voor u ligt het klachten jaarverslag klachten 2024 van Kleine-Ikke Kinderopvang. Kleine-Ikke biedt verschillende vormen van kinderopvang en heeft 1 locatie in Harderwijk.

Als professionele aanbieder van kinderopvang wordt jaarlijks een verslag van de behandelde klachten opgesteld. Het jaarverslag wordt openbaar gemaakt op onze website.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2024 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Allereerst is een beknopte beschrijving van de klachtenregeling van Kleine-Ikke opgenomen.

De interne klachtenregeling

Kleine-Ikke beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

Klachtenregeling Kleine-Ikke

Kleine-Ikke regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke stichting, De Geschillencommissie. Kleine-Ikke en De Geschillencommissie beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat Kleine-Ikke en De Geschillencommissie de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt de klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

Procedure klachten cliënten

- Wanneer cliënten ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de assistente management of de Algemeen Manager van Kleine-Ikke. Zij proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen.
- Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door een van deze medewerkers van Kleine-Ikke, kan de cliënt zich richten tot de directie van Kleine-Ikke. De directie zal deze klacht binnen twee weken in behandeling nemen en uiterlijk binnen 8 weken komen tot een antwoord.
- Wil een cliënt zijn of haar klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie of is er door Kleine-Ikke geen passende oplossing geboden, dan heeft de cliënt het recht zich te wenden tot de De Geschillencommissie. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het Klachtenreglement De Geschillencommissie worden behandeld.

Bij De Geschillencommissie kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het kindercentrum of door gedragingen van de medewerkers.

Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie zijn aan de cliënt geen kosten verbonden. Ook mag de cliënt zich laten bijstaan door een raadsman.

Er zijn in 2024 geen reacties binnengekomen..

De Geschillencommissie heeft geen klachten ontvangen over het jaar 2024.

Tot slot

Kleine-Ikke wil ongenoegen en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kleine-Ikke.