

Klachtenjaarverslag kinderopvang Siemenotje 2023

Datum: April 2024

Klachtenjaarverslag ouders Siemenotje 2023

Jaarlijks brengt Siemenotje voor 1 juni een verslag uit van de klachten die in het voorafgaande jaar behandeld zijn. Dit jaarverslag betreft het jaar 2023.

De volgende punten worden beschreven in dit jaarverslag:

1. Beknopte beschrijving van het intern klachtenreglement bij Siemenotje

Bij Siemenotje wordt in eerste instantie de klacht over geboden diensten zoveel mogelijk met de direct betrokkenen besproken om tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan wordt er gewerkt volgens het model intern klachtenreglement zoals die staat beschreven op de website. Het intern klachtenreglement is voor ouders (iedereen) beschikbaar op de website van Siemenotje. In dit reglement staat beschreven hoe de procedure verloopt: het doel van de regeling, welke procedure gehanteerd wordt, het stappenplan bij de behandeling van een klacht, de wijze van verslaglegging.

Daarnaast wordt de “*Externe klachtenregeling*” beschreven. Siemenotje is aangesloten bij de Geschillencommissie. Als ouders niet tevreden zijn over de wijze waarop de klacht door de interne procedure is afgehandeld, kunnen ze een beroep doen op de Externe klachtenregeling. Hierin staan, naast de begripsomschrijvingen, onder andere de werkwijze van de Geschillencommissie, hoe ouders een klacht kunnen indienen, de nadere bepaling van de klacht, de behandeling, de beslissing van de klachtencommissie, de termijnen en de verslaglegging van klachten beschreven.

2. Wijze waarop Siemenotje de regeling onder de aandacht heeft gebracht

De klachtenregelingen, zoals hierboven beschreven, is voor ouders ter inzage op de website www.siemnotje.nl Nieuwe ouders worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure.

3. Mate waarin de klachtenprocedures zijn geactiveerd

In 2023 is er geen gebruik gemaakt van de externe klachtenprocedure.

In 2023 is er geen gebruik gemaakt van de interne klachtenprocedure.

4. Aard van de klacht en de maatregel

n.v.t.

5. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

n.v.t.

Klachtenjaarverslag oudercommissie Siemenotje 2023

Jaarlijks brengt Siemenotje een verslag uit van de klachten die vanuit de oudercommissie in het voorafgaande jaar behandeld zijn. Dit jaarverslag betreft het jaar 2023.

De volgende punten worden in dit jaarverslag beschreven: Beknopte beschrijving van de klachtenregeling oudercommissie bij Siemenotje. Wijze waarop kinderdagverblijf Siemenotje de regeling onder de aandacht heeft gebracht; De samenstelling van de klachtencommissie Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen; Aantal, aard, strekking, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van behandelde klachten.

1. Beknopte beschrijving van de regeling oudercommissie bij Siemenotje

Bij Siemenotje wordt in eerste instantie de klacht over geboden diensten zoveel mogelijk met de direct betrokkenen besproken om tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan wordt er gewerkt volgens de interne klachtenregeling zoals die staat beschreven in de interne klachtenprocedure. De interne klachtenprocedure voor de oudercommissie is beschikbaar op de website van Siemenotje. In deze procedure staat beschreven hoe de "*Interne klachtenregeling*" verloopt: het doel van de regeling, welke procedure gehanteerd wordt, het stappenplan bij de behandeling van een klacht, de wijze van verslaglegging.

Daarnaast wordt de "*Externe klachtenregeling*" beschreven. Siemenotje is aangesloten bij de Geschillencommissie. Als de oudercommissie niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de interne procedure is afgehandeld, kunnen ze een beroep doen op de Externe klachtenregeling. Hierin staan, naast de begripsomschrijvingen, onder andere de werkwijze van de Geschillencommissie, hoe de oudercommissie een klacht kunnen indienen, de nadere bepaling van de klacht, de behandeling, de beslissing van de klachtencommissie, de termijnen en de verslaglegging van klachten beschreven.

2. Mate waarin de klachtenkamer haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

De oudercommissie van Siemenotje heeft in 2023 geen klacht ingediend bij de Klachtenkamer, er is dus geen sprake van wel/niet de werkzaamheden kunnen verrichten in relatie met kdV Siemenotje.

3. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, strekking van de oordelen en aanbevelingen en de aard van de maatregelen

In 2023 heeft de oudercommissie geen klachten ingediend bij De Geschillencommissie.

De ervaringen van de afgelopen jaren leren dat, door de korte en open communicatielijnen tussen de oudercommissieleden en de directie van Siemenotje, knelpunten of problemen rechtstreeks besproken worden.



de geschillencommissie

Siemenotje B.V.
Kinderopvang
Siemenotje KDV
Wouter van den Walestr 3
3274CR Heinoord

Tegen deze opvang-
voorziening zijn in
2023 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2023

