



Klachtenjaarverslag 2023

februari 2023

Inhoud

Inleiding.....	2
1. Beleid klachtenbehandeling.....	3
2. Klachtenvrij in 2023.....	4
3. Conclusie	5

Inleiding

De BSO HAPPY KIDS is een kleinschalige BSO die tussen de 40-50 kinderen opvangt met een team van 4 vaste pedagogische medewerkers, een aantal vaste invallers, een pedagogisch beleidsmedewerker & coach, een teamleider en de directeur (houder).

De medewerkers van HAPPY KIDS streven elke dag naar een interessante en relaxte middag voor de HAPPY KIDS kids en daarmee ook naar tevreden ouders. De BSO behoort een fijne plek na school in school te zijn.

Ondanks onze dagelijkse inzet kan het voorkomen dat een ouder ontevreden is over de dienstverlening, de wijze waarop hij/zij of het kind wordt behandeld of zaken van organisatorische aard. We vinden het belangrijk om in een persoonlijk gesprek met ouders te zoeken naar een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Voor ouders of de oudercommissie die desondanks ontevreden blijven en een klacht willen indienen is de klachtenregeling van BSO HAPPY KIDS van toepassing.

HAPPY KIDS analyseert dan de aard en de achtergrond van de klachten en stelt verbetermaatregelen op met als doel herhaling te voorkomen. Jaarlijks wordt een klachtenverslag gemaakt. Dit wordt besproken met de oudercommissie en het BSO team.

Vanaf de start van de BSO in 2020 is de BSO klachtenvrij.

1 Beleid klachtenbehandeling

Wij streven ernaar om de BSO zo goed mogelijk te verzorgen. Het kan echter voorkomen dat een ouder ergens niet tevreden over is. Wij weten uit ervaring dat de meeste klachten en/of strubbelingen op te lossen zijn. Wij verzoeken ouders dan ook met klachten rechtstreeks naar de medewerkers of de directie te gaan.

Het is echter van belang om te weten dat er een externe organisatie aangesproken kan worden op het moment dat de klachten niet meer onderling op te lossen zijn. Als ouders zich/hun kind aanmelden bij BSO HAPPY KIDS worden zij geïnformeerd over de klachtenregeling, op de website staat een apart document over hoe te handelen bij een klacht.

Een ouder kan mondeling of schriftelijke een klacht indienen bij de directie van de BSO. De directie zal:

- De klacht zorgvuldig onderzoeken.
- De ouder op de hoogte houden van de vooruitgang.
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelen. Uiterlijk binnen zes weken na indiening.
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleedt oordeel op de klacht verstrekken.
- In het oordeel een concreet termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De klacht afhandelen.

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Onze BSO is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

Bij het klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, streeft men ernaar om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation:

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

Meldingen of klachten van een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld worden conform het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag behandeld en vallen buiten deze klachtenregeling.

2. Klachtenvrij in 2023



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

BSO Happy Kids
[Redacted]
[Redacted]

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2023 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

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



3. Conclusie

BSO HAPPY KIDS is erin geslaagd kinderopvang naar tevredenheid aan te bieden. Hier zijn wij ook HAPPY mee en daar blijven we ons voor inzetten.