



**Dikkertje Dap**  
**Kinderopvang**

# **Dikkertje Dap Kinderopvang**

## **Klachtenjaarverslag 2022**

## **Inleiding**

Ieder kalenderjaar wordt er een openbaar verslag opgesteld met daarin de schriftelijke klachten die gemeld en behandeld zijn. Dit is het openbare klachtenjaarverslag van het jaar 2022 van Dikkertje Dap kinderopvang.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de ingediende klachten in het jaar 2022. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u beknopt de klachtenprocedure die Dikkertje Dap hanteert, tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2022.

## **Klachtenprocedure**

Voor medewerkers van Dikkertje Dap is het van belang om de signalen van klanten op te pakken nog voordat het komt tot een klacht. Wanneer de klant een klacht heeft, is het zeer wenselijk dat de klacht eerst kenbaar wordt gemaakt met betreffende betrokkene op de groep. Zij gaan in overleg en proberen te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. Als het overleg niet naar tevredenheid lukt kan de klant de klacht schriftelijk indienen bij de directeur. Een officiële klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Wanneer er mondelinge klacht is, wordt er gebruik gemaakt van het melding- verbetering formulier. Het is een belangrijk onderdeel binnen ons HKZ certificering om alle afwijkingen zichtbaar te maken om onze dienstverlening te verbeteren. Signalen/klachten kunnen leiden tot een mogelijke verbetering binnen de organisatie.

De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt tijdens de intake met de ouder/verzorger. De ouder/verzorger ontvang een informatiemap met een beknopte klachtenprocedure. Voor de volledige klachtenregeling verwijzen wij u naar het klachtenreglement. Het klachtenreglement vindt u op de website van Dikkertje Dap onder kwaliteit, [www.kinderopvangdikkertjedap.nl](http://www.kinderopvangdikkertjedap.nl).

## **Externe klachten**

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Het staat de ouder vrij om de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Een uitspraak van de Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

## **Klachtenjaarverslag**

Ook in de kinderopvang kunnen zaken niet naar wens gaan voor ouder(s)/verzorger(s). Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Door een open communicatie en korte lijnen met de ouder/verzorger hopen we op een transparante samenwerking. We merken hierdoor dat als er ontevredenheid ontstaat dit direct wordt uitgesproken en naar tevredenheid kan worden opgelost.

Jaarlijks brengt Dikkertje Dap een klachtenjaarverslag uit. Het verslag wordt besproken met de oudercommissie en het klachtenjaarverslag wordt gedeeld met de GGD.

## **Interne klachten 2022**

Er zijn 2 schriftelijke klachten ontvangen van ouders/verzorgers in 2022. Hieronder volgt een beschrijving van de klachten met de bijhorende locatie en de daarbij getroffen maatregel. De

getroffen maatregelen hebben ertoe geleid dat de klachten naar tevredenheid zijn opgepakt. De klachten zijn niet extern ingediend.

<b>Interne klachten 2022</b>			
<b>Locatie</b>	<b>Omschrijving van de klacht</b>	<b>Getroffen maatregel(en)</b>	<b>Aard van de klacht</b>
Dikkertje Dap kinderopvang, Paulus Potterstraat 6	Kind komt vaker thuis met wondjes in het gezicht, veroorzaakt door een ander kind van de groep.	Gesprek met ouder geweest en medewerker van de groep. Op de groep zijn maatregelen getroffen.	De klacht is gegrond.
Groene BSO de Kaardebol, BSO+ Harenbergweg 1	NSO dagdelen, ruilbeleid	Gesprekken met de ouders waarin uitleg is gegeven over de keuze van dagdelen en de voorwaardes van het ruilbeleid op deze locatie. Gemeente Zutphen is betrokken geweest gezien deze locatie een Pilot BSO+ betreft waarbij gemeente Zutphen een betrokken partij is.	De klacht is deels gegrond. De NSO dagdelen en het ruilbeleid staat vast. Mogelijk is niet alle informatie vooraf goed terecht gekomen bij de ouders.

### **Extern klachten 2022**

Er is in 2022 door ouders/verzorgers van Dikkertje Dap geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling.