

Openbaar jaarverslag klachten ouders 2024

Caleido Kidzz Osdorperban B.V.

Inleiding

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is Caleido Kidzz Osdorperban B.V. (CK) verplicht over elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag op te stellen van de klachten die in het betreffende jaar zijn behandeld door de klachtencommissie. Met dit verslag voldoen wij aan deze verplichting.

Beknopte beschrijving van de klachtenregeling (en)

CK streeft naar het bieden van kinderopvang van goede kwaliteit. Echter kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan iets mis gaan. Soms ontstaat ongenoegen over de kwaliteit van de dienstverlening of zijn er misverstanden die om opheldering vragen. Er zijn altijd ouders/ opvoeders die op- en/of aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben t.a.v. de door CK geboden kinderopvang. De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector regelt dat iedere ouder of gebruiker van een kinderopvangorganisatie het recht heeft een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Klanten kunnen met klachten een interne- en/of externe route volgen. Bij de *externe route* gaat de klant rechtstreeks naar de onafhankelijke klachtencommissie. Om eventuele klachten onpartijdig te laten beoordelen is CK aangesloten bij de Geschillencommissie. De Geschillen commissie heeft een Klachtenreglement waarmee zij, ten behoeve van de deelnemende organisaties, uitvoering geven aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Het heeft onze voorkeur dat een klant eerst de *interne route* volgt. Hierbij wordt de onvrede of de klacht besproken met de betreffende medewerker of de directeur. In overleg met de klant wordt naar een passende oplossing gezocht. Als de betrokkenen er samen niet uitkomen, er geen oplossing gevonden kan worden voor het probleem of de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de ouder/ opvoeder alsnog de externe route volgen en een klacht indienen bij de Geschillencommissie

Alhoewel het onze voorkeur heeft, is de ouder niet verplicht om eerst de interne route te volgen, hij/zij heeft te allen tijde het recht om een klacht direct voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Procesinformatie – De Geschillencommissie

De klachtbehandeling bestaat uit een aantal stappen.

Stap 1. Registreren

Stap 2. Inname

Stap 3. Behandelen

Stap 4. Besluiten

Stap 5. Afhandelen

Contactgegevens

Postadres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag