

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van het jaar 2023 van Kinderdagverblijf de Dassenburcht BV. Kinderopvangorganisaties dienen ieder jaar voor 1 juni een klachtenjaarverslag te maken, indien er het jaar daarvoor klachten (volgens interne en/of externe procedure) zijn geweest. Wanneer er geen klachten zijn geweest hoeft dit niet.

In onze organisatie horen wij graag wat onze ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere kritische opmerking (feedback) of vraag, van signaal tot onvrede of mogelijkheid tot verbetering, nemen wij uiterst serieus. We vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij signalen in onze dienstverlening kenbaar te maken. Wij zijn bereid om te leren en willen anticiperen op de behoefte van de markt. We scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere kritische vraag of klantreactie zo eenvoudig en soepel mogelijk te behandelen en een voor betrokken partijen zo bevredigend mogelijk antwoord te geven.

Kinderdagverblijf de "Dassenburcht" BV is de overkoepelende naam voor kinderopvang en Buitenschoolse opvang in de gemeente Hardenberg.

Sinds 2008 zijn wij als organisatie actief met kinderopvang in de breedste vorm met als slogan: "Oog, oor en hart voor uw kind".

Kinderdagverblijf de "Dassenburcht" BV is een sterk groeiende professionele organisatie, waarbij dagelijks kinderen van 0 tot 13 jaar met zorg liefde en aandacht worden opgevangen.

Kinderdagverblijf de "Dassenburcht" heeft over het jaar 2023 een Klachten jaarverslag opgesteld voor alle locaties . Het Klachten Jaarverslag wordt intern besproken met management en de Oudercommissies. Vervolgens wordt deze opgestuurd naar de GGD.

In dit jaarverslag leest u welke klachten ouders over Kinderopvang de Dassenburcht BV in 2023 hadden over de organisatie of locatie . Tevens wordt verduidelijkt of de klacht is opgelost of afgehandeld

De rapportage heeft betrekking op alle opvangvormen die Kinderopvang de Dassenburcht aanbiedt. Ook treft u de bijlage van de klachtenregeling van Kinderopvang Dassenburcht aan.

De organisatie is aangesloten bij de geschillencommissie. Rest ons te zeggen dat wij volgens de geschillencommissie in 2023 klachtenvrij zijn gebleven.

Letty Hulzebosch en Marjon Kwant

Houders KDV /BSO de "Dassenburcht" BV

De Dassenburcht biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van de "Dassenburcht". Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft de Dassenburcht een klachtenprocedure. De procedure is als bijlage verkort op onze website www.kinderdagverblijfdedassenburcht.nl aanwezig, in NIO documenten en in de bijlage van dit jaarverslag.

In het beleidsplan van de organisatie is een uitgebreidere documentatie beschikbaar voor de ouders (zie NIO documenten)

De klachtenprocedure (klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij de "Dassenburcht") wordt onder de aandacht van ouders gebracht door een brief, die de ouder ontvangt via de startmail, na aanmelding en de daadwerkelijk start van de opvang. In de brief (zie bijlage) wordt kort verwezen naar algemene informatie met betrekking tot informatie over de klachtenprocedure te vinden.

Jaarlijks maakt de organisatie een klachtenverslag over de formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen door de "Dassenburcht". De ouders worden in NIO-nieuws gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat op de website van een locatie te vinden is.

Formele klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Dassenburcht is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie zijn te vinden op de site www.degeschillencommissie.nl Officiële interne klachten zijn schriftelijke klachten die bij de directie van de Dassenburcht zijn binnengekomen.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2023 geen formele klacht van ouders over de Dassenburcht ontvangen. Bij de oudercommissies en de medewerkers van de Dassenburcht zijn enkele interne klachten in 2023 ingediend.

Informele Klachten

Informele klachten zijn klachten van ouders welke via administratie of management ons officieel bereiken dwz via telefonisch contact of de mail. Hieronder vindt u het aantal en de aard van de behandelde klachten met daarbij de getroffen maatregel(en).

Alle getroffen maatregelen hebben ertoe geleid dat de klager de klacht naar tevredenheid vond opgelost/opgepakt.

Interne klachten 2023

Locatie	Omschrijving van de klacht	Oplossing / maatregel	Vervolg
Heemse BSO	Op 27-09-2023 is er een klacht via de mail richting locatie, teamleider, directie en oudercommissie, binnengekomen over de wijziging van sport-bso locatie en de manier waarop dit gecommuniceerd is. Op 25-09-2023 hebben ouders via een app, bericht gekregen met daarin uitleg vanuit de locatie omtrent de wisseling van sport-bso locatie. Op de dag van de sport-bso nog een bericht vanuit de locatie dat hun kinderen om 17:00u op de locatie terug zullen zijn en dat ze hun kinderen daar op kunnen halen. Ouders geven aan dat dit te snel is gegaan en dat ze er ontevreden over zijn. Zij uiten hun onvrede en vragen om uitleg.	Ouders hebben op 05-10-2023 uitleg en excuses via de mail terug ontvangen. De wijziging is inderdaad te snel doorgevoerd, hierdoor konden de ouders hun kinderen niet goed voorbereiden. Tevens is dit telefonisch aan ouders toegelicht en nogmaals excuses aangeboden.	Uiteindelijk hebben ouders besloten om hun kinderen naar een andere opvang te laten gaan. Contract ouders is zonder opzegtermijn ontbonden. OC is meegenomen in deze casus
Gramsbergen	Ontevreden klant over het aanbieden van het BSO contract en de onduidelijke communicatie. Beide partijen hebben advies ingewonnen bij de klachtencommissie over de te nemen stappen	Samen in een open gesprek zijn beide partijen tot een passende oplossing gekomen	Ouders zijn naar tevredenheid geholpen OC is meegenomen in de casus
Vakantieopvang Bergentheim	Ouders zijn niet blij met de sluiting van de BSO in de kerstvakantie. De vakantieopvang was geopend echter moesten ouders zelf voor vervoer zorgen naar de VO. Dit viel verkeerd bij ouders aangezien zij gewend waren dat de organisatie dit volgens hun moeste regelen	Antwoord naar OC en ouders via de mailing ; Wij bieden in vakanties verschillende activiteiten aan en het kan voorkomen dat deze activiteiten op een andere locatie plaats zullen gaan vinden. Als organisatie willen we rekening houden met ouders die geen vervoer hebben. Voor deze dagen zal dan indien mogelijk het vervoer geregeld zijn vanaf de locatie Bergentheim.	Geen reactie ontvangen

<p>Vakantieopvang Bergentheim</p>	<p>Ouder vindt dat tijdens de vakantieopvang er altijd een voor haar kind bekende PM moet zijn.</p>	<p>antwoord rondom de vaste gezichten op de VO groep. Er wordt er in vakanties altijd rekening mee gehouden dat er een PM aanwezig zal zijn die bekend is voor meerdere kinderen van diverse locaties. Het kan zijn dat dit van eigen locatie zal zijn of dat er iemand aanwezig is die vaker invalt op locatie, of voor langere periode op de locatie van de kind heeft gewerkt. (denk hierbij ook aan de Sport-BSO collega's).</p>	<p>Geen reactie ontvangen.</p> <p>Oc is meegenomen in de casus</p>
-----------------------------------	---	--	--

Management KDV/BSO de Dassenburcht