Klachtenjaarverslag 2024

Kinderdagverblijf Joesboef (Joesboef)
Bijlmerdreef 1237, Amsterdam

Datum: 30 april 2025

Inleiding
De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen 'Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen'. Eén van de eisen betreft het omgaan met klachten.

Conform de Wet Kinderopvang (artikel 1.57c) kunnen ouders en oudercommissies, naast de interne klachtenprocedure, een klacht onpartijdig laten beoordelen door de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden beschreven (art. 1.57b). Het klachtenjaarverslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt. De regeling is een onderdeel van het Toetsingskader van de GGD.

Interne klachtenprocedure
Joesboef probeert haar werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden. Wij zijn van mening dat alle punten van kritiek de moeite waard zijn om te bespreken, want daarmee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

De interne regeling ziet er in het kort als volgt uit:
Indien ouders/verzorgers een klacht, kritiek of een opmerking hebben, raden wij hen altijd aan dit eerst met de groepsleiding te bespreken. De kans is groot dat men samen tot een oplossing komt en de klacht op een snelle manier afgehandeld kan worden. Wellicht kan een misverstand uit de weg geholpen worden of een voor de ouder/verzorger aanvaardbare oplossing voorgesteld worden.

Is er geen oplossing of verloopt dit gesprek niet naar tevredenheid? Dan kan de ouder/verzorger contact opnemen met de leidinggevende. In gezamenlijkheid zal dan geprobeerd worden tot een passende oplossing te komen. Mocht dit echter niet tot tevredenheid van de klager leiden, dan kan men terecht bij de directie van onze organisatie.

Is de ontevredenheid meer van algemene aard of heeft de ouder/verzorger tips/verbeterpunten dan kan deze ook terecht bij de oudercommissie.

Als bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing van de klacht leidt, kunnen ouders/verzorgers de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang.

Hoe worden ouders geïnformeerd?
Op de website van Joesboef is een beschrijving van de klachtenregeling gepubliceerd. Hierin staan ook de (contact)gegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld.

Onze klachtenreglement is vindbaar op onze website. Daarnaast is deze vindbaar op onze centrale hal bij binnenkomst.

Het overzicht met het aantal- en aard van de behandelde klachten (indien van toepassing) en de strekking van de oordelen en getroffen maatregelen zijn voor ouders opvraagbaar bij de leidinggevende of directie.

Externe klachtenprocedure
Als de ouders/verzorgers niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht via de interne klachtenprocedure dan kunnen zij de [1]hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang.

De ouder/verzorger kan desgewenst gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het Klachtenloket is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang bekijkt een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht. Deze probeert de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation.

Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie (de klacht wordt dan een geschil) moet de ouder/verzorger een bepaalde procedure volgen. Meer informatie hierover is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

In 2024 zijn er bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend tegen Joesboef ingediend.

Met vriendelijke groet,

V.B.R. Radjkoemar
Directeur Kinderdagverblijf Joesboef

[1] In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.