



Jaarverslag klachtenregeling 2022

Een korte beschrijving van de klachtenregeling;

De Achthoek biedt opvang aan kinderen van 0 tot 13 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden. Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft de Achthoek een klachtenregeling opgesteld. We staan open voor feedback, en bespreken een eventuele klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen. De klacht kan mondeling of schriftelijk bij de directie van de Achthoek worden ingediend. De ouder kan ook rechtstreeks contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. De ouder kan zijn of haar vraag of klacht ook voorleggen aan het Klachtenloket als hij/zij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht via de interne klachtenprocedure. Het klachtenreglement is op de website van de Achthoek te vinden. Ouders worden op verschillende manieren geïnformeerd over het klachtenreglement:

De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;

De klachtenregeling is wordt onder de aandacht gebracht op verschillende manieren;

1. De klachtenregeling is in te zien op de website, www.deachthoek.com
2. Iedere locatie heeft een informatieboekje voor ouders, hierin wordt ouders gewezen op de aanwezigheid van een klachtenregeling.
3. Het klachtenreglement wordt gedeeld met de ouders van de BSO's en dagopvang via de ouderapp.

Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;

Er was in 2022 één klacht van een ouder betreffende locatie BSO Het Gele Park. Deze klacht betrof de planning versus de ouderbijdrage en de gevoerde communicatie door de Achthoek hierover.

De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;

Na hoor en wederhoor is de klacht gegrond verklaard en heeft de Achthoek de communicatie hierover verbeterd en gedeeld met de andere zittende ouders.

Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

Er zijn geen klachten behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang. Er is een geschilvrij verklaring 2022 ontvangen van de geschillencommissie.

Mei 2023