

Klachtenjaarverslag 2024



Inleiding

Bibelebonz doet er alles aan om dagelijks kwalitatieve kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Voordat u een klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of teamleider zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in het jaarlijkse klachtenverslag.

Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders via onze website en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het verslag naar de toezichthouder van de GGD.

We attenderen alle ouders jaarlijks in het Bibelebonzbericht erop als het klachtenjaarverslag van het afgelopen jaar op onze website geplaatst is.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Bibelebonz een klacht indienen over:

- een gedraging van de directie, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de directie, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met *het Klachtenloket Kinderopvang*. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Bibelebonz dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Bibelebonz te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Bibelebonz heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Bibelebonz indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

- Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachten 2024

We hebben in 2024 op de locaties TienerBonz en IenieMiniBonz geen klachten ontvangen.

Op de hoofdlocatie zijn in 2024 drie klachten ingediend.

	Omschrijving klacht	Locatie	Datum	Acties
1	Kind dat niet in beeldmateriaal mag verschijnen, staat toch in nieuwsbrief over vakantie-activiteiten.	MiddenBonz	Mei 2024	Team wordt voorafgaand aan iedere vakantie geïnformeerd over kinderen die niet op de foto mogen. Klacht naar tevredenheid afgehandeld.
2	Ouder krijgt niet alle aangevraagde vakantieopvang.	MiniBonz	Juli 2024	Ouder heeft via Oudercommissie uitleg over procedure aanmelding gekregen. Klacht naar tevredenheid afgehandeld.
3	De voorschoolse opvang is niet op tijd open, ouder staat voor dichte deur.	MiniBonz	November 2024	Er starten dagelijks twee medewerkers om 7 uur. Er is een sleutelkastje geïnstalleerd, zodat ook een medewerker zonder sleutel toegang kan krijgen tot de hoofdlocatie. Klacht naar tevredenheid afgehandeld.

Er zijn geen klachten door de Geschillencommissie behandeld.