

JAARVERSLAG KLACHTEN TIKO KINDEROPVANG 2020

Algemeen

De lijnen bij de TIKO zijn zeer kort; dit komt ook tot uiting in de manier waarop we met klachten en zorgen omgaan. Ouders spreken in eerste instantie de (senior)groepsleidster of bemiddelingsmedewerker aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De (senior)groepsleidster of bemiddelingsmedewerker probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig het locatiehoofd, het hoofd kinder- of peuteropvang, in. Meestal wordt de klacht op deze wijze naar tevredenheid afgehandeld.

Alle klachten worden heel serieus genomen; er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokken partijen. Mocht de klacht niet naar tevredenheid intern worden opgelost, of mochten ouders een goede reden hebben hier geen gebruik van te kunnen/willen maken, is er de mogelijkheid de klachtenprocedure te volgen van de Geschillencommissie, waarbij TIKO is aangesloten.

Communicatie over klachtenprocedure

Zorgen en/of klachten worden bij voorkeur in eerste instantie bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan bestaat er een interne klachtenprocedure en een externe procedure bij de Geschillencommissie. Bij de intake wordt dit aan klanten gemeld en de volledige procedure is opgenomen op onze website. De meest actuele versie van de oudergids is te vinden op onze website.

Ouders maken in eerste instantie gebruik van de interne regeling. Als redelijkerwijze niet van hen verlangd kan worden dit te doen, kunnen ze zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.

Het jaarverslag klachten wordt ter inzage op de locaties gelegd.

Interne klachten in 2020

Definitie

In het Interne klachtenreglement van Tiko Kinderopvang is een klacht een schriftelijke uiting van ongenoegen. Het jaarverslag klachten rapporteert over deze klachten gericht aan de klachtenfunctionaris.

Tiko Kinderopvang vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Wij streven er daarbij naar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen. Alle klachten zijn in goede orde en naar tevredenheid van de klanten opgelost en indien van toepassing zijn er maatregelen genomen om te voorkomen dat een zelfde situatie zich weer zou kunnen voordoen. In 2020 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen. Ook is in 2020 door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn door ouders van Tiko Kinderopvang geen klachten ingediend. Op de volgende pagina vermelden wij in een overzicht de aard van de behandelde klachten met de getroffen maatregel.

Soort opvang	Locatie	Plaats	Datum	Onderwerp	Aard van de klacht / getroffen maatregel
POV	De Bernejster	Kootstertille	05-02	Veiligheid	Uitleg situatie en beleid bij voorvallen tussen peuters
POV	De Bernejster	Kootstertille	05-02	Communicatie ontwikkeling kind	Ouder voelde zich onjuist geïnformeerd. Ouder in tijdlijn uitleg gegeven
POV	De Bernejster	Kootstertille	05-02	Persoonlijke verzorging	Plasmomenten / uitleg
POV	De Bernejster	Kootstertille	05-02	Veiligheid	Weglopen peuter / Aanpassen toe- en uitgang en procedure bij halen en brengen
POV	De Bernejster	Kootstertille	05-02	Persoonlijke verzorging	Mutaties pedagogisch medewerkers en bekwaamheid / zorg wegnemen o.b.v. feiten
BSO	De Klimroas	Kollum	18-11	Veiligheid	Vaak erg vies na buitenspelen / Nieuwe locatie, uitleg en oplossing naar tevredenheid
BSO	De Klimroas	Kollum	15-12	Veiligheid / Communicatie	Niet gecommuniceerd dat kind elders speelt / bespreking in team en excuses

Kollum, 18 juni 2021

André de Jong,
Directeur