

JAARVERSLAG KLACHTEN TIKO KINDEROPVANG 2022

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 groepsleidster of bemiddelingsmedewerker aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De groepsleidster of bemiddelingsmedewerker probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig het locatiehoofd of het hoofd kinderopvang, 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 <https://www.tikokinderopvang.nl/over-tiko/algemeen/downloads>.

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 op onze website gepubliceerd <https://www.tikokinderopvang.nl/over-tiko/algemeen/downloads>

Interne klachten in 2022

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.

Klachten

Over het algemeen zijn alle klachten naar tevredenheid van de klanten opgelost. Te allen tijde zijn er maatregelen genomen om te voorkomen dat een zelfde situatie zich weer zou kunnen voordoen. In 2022 zijn er geen klachten vanuit medewerkers ontvangen, wel opmerkingen ten aanzien van de toegenomen werkdruk. In 2022 is 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
KDV	Bommelstein	Buitenpost	maart	Communicatie	Tijdigheid communicatie over stopzetten opvang. Uitleg gevolgd procedure, toelichten reden stopzetten opvang, mogelijkheid geboden voor gesprek.
POV	De Klimop	Kollum	maart	Verzorging	Verschonen na zelfstandig toiletbezoek. Gesprek met ouders over incident.
KDV	De Kindertuin	Surhuisterveen	oktober	Communicatie en verzorging	Slechte communicatie omtrent een schaafwond en rode billen. Tijdens overdracht tussen collega's niet goed gecommuniceerd omtrent een valpartij en verkeerde luiers gebruikt. Medewerkers staan open voor een gesprek. Bestaande afspraken besproken met medewerkers ten aanzien van luiers en overdracht.

Kollum, 26 mei 2023

André de Jong,
Directeur