



### VOORWOORD

De Droomengeltjes, een professionele aanbieder van kinderopvang, heeft een openbaar verslag gepubliceerd van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2024. Het jaarverslag geeft een overzicht van de klachten die door ouders in 2024 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Dit verslag is beschikbaar voor de GGD-Inspectie, de personeelsleden, de Oudercommissie en voor de ouders van de kinderen die bij De Droomengeltjes zijn. Het jaarverslag is te vinden op onze website. Dit jaarverslag heeft betrekking op KDV & BSO De Droomengeltjes.

### INTERNE KLACHTENREGELING VOOR OUDERS/VERZORGERS

KDV & BSO De Droomengeltjes beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder/verzorger heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder/verzorger en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat de procedure beschreven op welke wijze de ouder/verzorger een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

### BEKNOPTE BESCHRIJVING VAN DE REGELING

De regeling is vastgelegd in een Klachtenprocedure en een beroepsprocedure. Het Klachtenreglement is beschikbaar via de website. Klachten worden schriftelijk en/of digitaal(per mail) ingediend bij Kinderopvang De Droomengeltjes. Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt de klant ingelicht over de verdere procedure. In eerste instantie wordt de klachtbehandeling intern uitgezet naar de direct leidinggevende, met het verzoek contact op te nemen met de klachtmelder en een terugkoppeling te geven ten behoeve van de klachtenregistratie. Het staat de klachtmelder altijd vrij om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Hiervoor is het Reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang van toepassing.

### EXTERNE KLACHTENREGELING VOOR OUDERS/VERZORGERS

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Op de volgende wijze worden de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht gebracht:

- Tijdens het intakegesprek met de ouders wordt melding gemaakt van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling hangt/licht zichtbaar bij de ouderinformatie op de locatie.
- De klachtenregeling staat op onze website.
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissies.

## EXTERNE KLACHTEN IN 2024

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we certificaten ontvangen waarop staat dat KDV&BSO De Droomengeltjes 2024 klachtenvrij waren. Dit is iets waar wij erg trots op zijn!

## INTERNE KLACHTEN IN 2024

In totaal hebben wij 1 officiële klacht op klachtenformulier gekregen. Zie hieronder in het tabel hoe deze is afgehandeld.

Locatie	Categorie	Klacht omschrijving:	Actie:
KDV	Veiligheid	Kind viel op de groep tijdens het spelen tegen een kast waarvan de hoeken niet kindveilig was. Hierdoor heeft het kind een letsel opgelopen ( <i>Het kindje kwam met zijn hoofd tegen de hoek van de kast aan, waardoor het een gat in zijn voorhoofd had</i> ). Mama was boos en vroeg zich af waarom de hoeken van de kast niet was voorzien van hoekbeschermers.	Wij hebben de klacht van de ouder serieus genomen en opnieuw alle meubels gecheckt op veiligheid en voorzien van hoekbeschermers.

## Ter afsluiting

Wij gaan ervan uit dat u met deze informatie voldoende geïnformeerd bent over het gevoerde kwaliteitsmanagement op het gebied van klachten en verbeteringen.

Mocht je nog verdere vragen hebben, dan staan we je graag te woord.

Met vriendelijke groet,

KDV & BSO De Droomengeltjes