

Openbaar jaarverslag Klachten 2023



Klachten ouders & oudercommissies

Sam&ko Kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling. Deze regeling beschrijft het handelen en registreren van klachten van ouders dan wel oudercommissies. Sam&ko is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie ouders kunnen daar terecht als klachten na interne afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing. De klachtenregeling is te vinden op de website van Sam&ko (<https://www.samenko.nl>).

In dit verslag wordt een weergave gemaakt van alle ontvangen klachten.

Landelijke Geschillencommissie

Er zijn in 2023 geen klachten behandeld door de Landelijke Geschillencommissie. Alle klachten konden intern worden afgehandeld.

Klachten ouders

Binnen Sam&ko streven we ernaar dat we toegankelijk en laagdrempelig ontevredenheid kunnen uitspreken. Ouders vragen we dan ook om dit eerst te bespreken met medewerker van de groep. In onderstaand overzicht staat per locatie het aantal en de aard van de klacht beschreven. Details zijn vindbaar op de locaties.

Door in het voortraject van de klacht al met de betreffende ouders te spreken of extra uitleg te geven of direct actie te ondernemen proberen we officiële klachten te voorkomen. Voor onderstaande klachten zijn verbeteracties in kaart gebracht en worden binnen de mogelijkheden uitgevoerd.

Locatie	Aantal klachten	Aard van de klachten	Verbeteracties
Afdeling klantadministratie	1	Communicatie ouderapp	Er is extra uitleg gegeven aan de ouder hoe de ouderapp werkt. Hierna zijn er geen problemen meer geweest bij het afmelden van kinderen.
Sam&billy	1	Onprofessioneel handelen PM-er	Coaching van medewerker is gestart op het gebied van oordeel loos communiceren.
Sam&koos	1	Communicatie	Naast ons reguliere protocol en werkafspraken hebben we aanvullende afspraken concreet gemaakt over verzorging en slaapritme. Daarnaast afspraken gemaakt over de overdracht. Vervolggesprekken zijn ingepland om gemaakte afspraken te evalueren.

Deventer, februari 2024.