



# Openbaar klachtenverslag Duimelot Zenderen BV 2023

## Inleiding

Voor u ligt het Openbaar Klachtenverslag 2023 van Duimelot Zenderen BV.

Het gaat om een gecombineerd openbaar verslag van de klachten van ouders en de oudercommissie.

## Klachtenregeling

Onze medewerkers doen er alles aan om de best mogelijke opvang te bieden aan uw kind. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers of de oudercommissie niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over de organisatie. Zij hebben dan de mogelijkheid een klacht in te dienen. De volledige klachtenprocedure staat beschreven op onze website [www.duimelotzenderen.nl](http://www.duimelotzenderen.nl)

Hieronder volgt een korte omschrijving van de klachtenprocedures.

### Klachtenregeling individuele ouder

Duimelot Zenderen BV heeft een interne en externe klachtenprocedure.

Beide procedures zijn beschreven op de website en worden ook besproken tijdens het intakegesprek.

### Interne procedure

Heeft u als ouder/verzorger een klacht, dan kunt u zich wenden tot een pedagogisch medewerker.

Mocht u er niet uitkomen met de pedagogisch medewerker, dan kunt u zich wenden tot de directie. Van elke klacht wordt een klachtenformulier ingevuld en uiterlijk binnen twee weken wordt de klacht behandeld door de directie.

### Externe procedure

De ouders/verzorgers staan ten allen tijde vrij, contact op te nemen met de geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

## **Klachtenregeling oudercommissie**

Hoewel de samenwerking met de oudercommissie in goede harmonie verloopt, kan het zijn, dat zich situaties voordoen waarbij er meningsverschillen ontstaan. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen en kan gebruik maken van de interne of de externe klachtenprocedure.

### **Interne procedure**

De Oudercommissie kan gebruik maken van deze klachtenregeling als er ontevredenheden zijn ten aanzien van de dienstverlening van Duimelot Zenderen BV. De oudercommissie kan zich in dit soort gevallen wenden tot de directie, dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Klachten zullen uiterlijk binnen vier weken worden behandeld door de directie. In deze periode wordt een afspraak gemaakt met de Oudercommissie om een toelichting te geven op de klacht en eventueel naar oplossingen te zoeken. Er zal een kort verslag gemaakt worden van de besprekingen en de eventuele oplossing van de klacht.

### **Externe procedure**

Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de uitkomst of de behandeling van een klacht, kan zij zich wenden tot de Geschillencommissie.

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

De leden van de oudercommissie worden bij deelname op de hoogte gebracht van deze mogelijkheid.

## **Geschillen 2023**

### **Individuele ouder**

- Er zijn in 2023 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

### **Oudercommissie**

Er zijn in 2023 geen klachten/geschillen ingediend door de Oudercommissie via de interne procedure.

Er zijn in 2023 geen klachten/geschillen ingediend door de oudercommissie via de externe procedure.

### **Conclusie**

Wij zijn trots te kunnen melden dat er in 2023 geen klachten/geschillen zijn geweest over onze dienstverlening, ons beleid, medewerkers of andere zaken en zullen ons uiterste best doen om dit zo te houden.

Team Duimelot Zenderen

J.J.M. (Jeanine) Mulder – van den Heuvel – 06-18651013

Duimelot Zenderen BV  
St. Stephanusstraat 5  
7625 PH Zenderen – 074-2666436  
[www.duimelotzenderen.nl](http://www.duimelotzenderen.nl)  
[info@duimelotzenderen.nl](mailto:info@duimelotzenderen.nl)