

JAARVERSLAG KLACHTENREGISTRATIE 2023

Stichting Kwest heeft een reglement interne klachtenbehandeling en is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een klacht wordt behandeld volgens het intern klachtreglement. Het intern klachtreglement is te vinden op de site van Stichting Kwest. Stichting Kwest ziet een klacht niet als iets negatiefs, maar als een kans, een mogelijkheid tot verbetering. Ouders kunnen klachten of verbeteringsuggesties mondeling of schriftelijk (bijv. door het invullen van het tevredenheidsonderzoek of een klachtenformulier) uiten.

Klachtenbehandeling ouders, aanpassingen beleid, archivering:

In 2023 zijn er 12 klachten/verbetersuggesties ingediend door ouders of genoteerd door de locatieverantwoordelijke.

Alle klachten zijn met ouders, betreffende medewerkers en locatieverantwoordelijken besproken.

Aard van de klacht	Aantal klachten*
Wisseling personeel	0
Communicatie	3
Veiligheid en gezondheid	2
Ruiltegoed / Incidentele opvang	1
Activiteiten	0
Houding medewerker	1
Bereikbaarheid plaatsingen	0
KidsKonnnect / ouderportaal	1
Overig	4

Acties naar aanleiding van klachten/verbetersuggesties

Het aantal klachten of verbetersuggesties op het gebied van het beleid 'Incidentele opvang' is sterk verminderd ten opzichte van 2022 (toen het beleid werd aangepast). In 2022 waren er 10 klachten over het beleid 'Incidentele opvang', tegenover één klacht in 2023.

De overige klachten of verbetersuggesties die in 2023 zijn doorgelopen zijn divers van aard. Alle klachten en verbetersuggesties zijn doorgesproken en er zijn waar nodig aanpassingen gedaan in protocollen en werkinstructies.

De klachten hebben niet geleid tot behandeling in de interne klachtencommissie, wel zijn procedures en richtlijnen doorgesproken met betrokkenen en zo nodig aangepast. Alle klachten worden bewaard op locatie; Een overzicht van de klachten per locatie is gearchiveerd in de (digitale) klachtenmap van stichting Kwest.

Er zijn geen klachten ingediend bij het klachtloket kinderopvang.

Klachtenbehandeling en registratie – OuderCommissie (OC) en Centrale OC

Klachten vanuit een OC en/of de Centrale OC worden behandeld volgens het intern klachtreglement

Er zijn door de OC's geen klachten ingediend bij Stichting Kwest, het klachtloket of de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.