Openbaar Jaarverslag Klachten SKSG Ster 2024

Status: Definitief

Eigenaar: Kwaliteitsmedewerker

Datum: 26-02-2025

Openbaar jaarverslag klachten SKSG Ster & Locatieverslag over 2024

SKSG biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van SKSG. Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft SKSG een klachtenprocedure. Deze procedure is te vinden op onze website via de link https://www.sksg.nl/klachten/. Bijlage 1 van dit document laat de route van je klacht zien.

De klachtenprocedure wordt onder de aandacht van ouders gebracht via het ouderportaal.

Jaarlijks maakt SKSG een klachtenverslag over de formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen door SKSG. De ouders worden via het ouderportaal (Jaamo) gewezen op het 'Openbaar Jaarverslag Klachten' dat op de website van een locatie te vinden is. We onderscheiden drie typen klachten:

Formele klachten
Dit zijn klachten die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij deze landelijke commissie is SKSG sinds 1 januari 2016 aangesloten. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie is te vinden op de website www.degeschillencommissie.nl

Officiële klachten
Dit zijn schriftelijke klachten die bij de directie van SKSG zijn binnengekomen.

Overige klachten
Dit betreft de overige klachten die worden ingediend via het klachtenformulier op de website van SKSG. Ook deze zijn verwerkt in het klachtenverslag van SKSG.

Klachten over 2024

Algemeen beeld over heel SKSG

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2024 geen formele klachten van ouders over SKSG ontvangen. Wel zijn er in 2024 in totaal 34 klachten ingediend bij SKSG zelf. Hiervan zijn er 34 via het klachtenformulier op de website/per e-mail ontvangen. Er zijn nul officiële klachten ingediend die direct gericht waren aan de directeur Bestuurder van SKSG.

Wat betreft het oplossen van de klachten waren veruit de meeste ouders na afhandeling van de klacht tevreden. In twee gevallen hebben de ouders de opvang opgezegd.

Klachten over 2024 bij SKSG Ster

Bij SKSG Ster zijn in 2024 op de locatie **geen** klachten door ouders ingediend.

Bijlage 1

DE ROUTE VAN JOUW KLACHT

VAN KLACHT NAAR KANS

Wij doen elke dag onze uiterste best jouw kind(eren) alle ruimte te geven om zich te ontwikkelen. De mening van ouders is voor ons belangrijk en nemen we serieus.

We zijn blij met complimenten, maar ook met feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer je niet helemaal tevreden bent, horen we dat graag. Dit geeft ons een kans om als organisatie te leren en daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Routekaart
Deze routekaart is ontwikkeld om in één oogopslag de route van jouw klacht te kunnen volgen. De volledige werkwijze vind je in de uitgebreide klachtenregeling.

DE KLACHT

1. Melding klacht: ben je ergens ontevreden over, of heb je een suggestie of opmerking? Bespreek deze bij voorkeur dan eerst met de betrokken medewerker.
2. Kom je samen niet tot een oplossing? Of wil je liever niet zelf met de medewerker in gesprek? Plan dan een afspraak met de manager kindcentrum.
3. Is je klacht naar wens behandeld en ben je tevreden? Fijn! Ben je (nog) niet tevreden? Dat is jammer! Je kunt jouw klacht dan indienen via het digitale klachtenformulier op onze website.

KLACHTEN-FORMULIER

1. **Klacht indienen.** Dien je klacht in via het klachtenformulier op onze website.
2. **Klacht ontvangen.** We nemen zo snel mogelijk contact met je op. Je ontvangt ook een schriftelijke bevestiging en je klacht wordt in behandeling genomen.
3. **Termijn.** Je klacht wordt onderzocht en zorgvuldig behandeld. Binnen 6 weken ronden we de klachtenprocedure met elkaar af.
4. **Tevreden?** Dat is fijn. We pakken de voorgestelde verbeteringen op.
   Niet tevreden? Dat is jammer. Je kunt je klacht voorleggen bij het klachtenloket of melden bij de geschillencommissie.

AFRONDING

We nemen alle ingediende klachten op in ons klachtenjaarverslag. Deze publiceren wij jaarlijks op onze website en verstrekken we aan de GGD.

MELDCODE
Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

EN VERDER...

Ben je niet tevreden over hoe wij jouw klacht behandeld hebben? Of wil je jouw klacht niet eerst bij ons neerleggen en wil je er graag met iemand anders over praten? Dat kan!

KLACHTENLOKET
Je kunt voor informatie, advies en mediation altijd terecht bij Klachtenloket Kinderopvang.

GESCHILLENCOMMISSIE
Heb je de klachtenprocedure van SKSG doorlopen, dan kun je de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak.

SKSG