



Openbaar verslag Klachtencommissie Kiddoozz B.V. 2017

Inleiding

Dit verslag geeft aan hoe de eventuele klachten zijn afgehandeld die over Kiddoozz B.V. in kalenderjaar 2017 zijn ingediend.

Dit verslag is inzichtelijk voor de GGD Inspectie, de personeelsleden, de Oudercommissie en voor de ouders van de kinderen die bij Kiddoozz Kinderopvang zijn ondergebracht.

Beknopte beschrijving van de regeling

De regeling is vastgelegd in een eigen Klachtenreglement en kent een interne klachtprocedure en een beroepsprocedure.

Klachten worden schriftelijk ingediend t.a.v. de directeur of rechtstreeks aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt de klant ingelicht over de verdere procedure.

De directeur stelt een onderzoek in en beslist binnen een maand of de klacht gegrond is, motiveert zijn beslissing en geeft mogelijke maatregelen aan.

Indien de klager het niet eens is met de beslissing kan de klager in beroep gaan bij de Geschillencommissie. Voor deze beroepsgang is verder het Reglement van de Geschillencommissie van toepassing.

Op welke wijze is de regeling onder de aandacht gebracht

De regeling is opgenomen in de informatiemappen voor ouders, gecommuniceerd via de Oudercommissie en op de website is een link aanwezig naar het interne klachtenreglement en de Geschillencommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

De klachtencommissie is extern en haar werkwijze ligt vast in het reglement Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Aantal en aard van de binnengekomen klachten

In 2017 zijn er bij de Geschillencommissie geen klachten binnengekomen.

Interne klachten

In 2017 zijn er 10 klachten binnengekomen bij de directie van Kiddoozz Kinderopvang.

De aard van de klachten is als volgt onder te verdelen:

4 klachten betroffen **organisatorische aangelegenheden** op de locaties Charloisse Kerksingel, Sliedrechtstraat en 2 op de Lavasweg.

3 klachten hadden betrekking op het **pedagogisch handelen** op de locaties Van Onselenstraat, Brielselaan en Lavasweg.

2 klachten hadden betrekking op het **personeelsbeleid** op de locatie Van Onselenstraat.

1 klacht betrof een **financiële aangelegenheid** op locatie Nieuwe Langeweg.



Alle klachten zijn in overleg met wijkmanager, regiomanager, directie en ouders besproken en zoveel mogelijk naar tevredenheid opgelost. In een enkel geval heeft de klacht aanleiding gegeven tot opzegging van de kindplaats door de ouder.

Rotterdam, 31 mei 2018

Ben Schnieders
Directeur Kiddoizz Kinderopvang



Openbaar verslag Klachtencommissie Kiddoozz Rotterdam 2017

Inleiding

Dit verslag geeft aan hoe de eventuele klachten zijn afgehandeld die over Kiddoozz Rotterdam B.V. in kalenderjaar 2017 zijn ingediend.

Dit verslag is inzichtelijk voor de GGD Inspectie, de personeelsleden, de Oudercommissie en voor de ouders van de kinderen die bij Kiddoozz Kinderopvang zijn ondergebracht.

Beknopte beschrijving van de regeling

De regeling is vastgelegd in een eigen Klachtenreglement en kent een interne klachtprocedure en een beroepsprocedure.

Klachten worden schriftelijk ingediend t.a.v. de directeur of rechtstreeks aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt de klant ingelicht over de verdere procedure.

De directeur stelt een onderzoek in en beslist binnen een maand of de klacht gegrond is, motiveert zijn beslissing en geeft mogelijke maatregelen aan.

Indien de klager het niet eens is met de beslissing kan de klager in beroep gaan bij de Geschillencommissie. Voor deze beroepsgang is verder het Reglement van de Geschillencommissie van toepassing.

Op welke wijze is de regeling onder de aandacht gebracht

De regeling is opgenomen in de informatiemappen voor ouders, gecommuniceerd via de Oudercommissie en op de website is een link aanwezig naar het interne klachtenreglement en de Geschillencommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

De klachtencommissie is extern en haar werkwijze ligt vast in het reglement Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Aantal en aard van de binnengekomen klachten

In 2017 zijn er bij de Geschillencommissie geen klachten binnengekomen.

Interne klachten

In 2017 zijn er 5 klachten binnengekomen bij de directie van Kiddoozz Kinderopvang.

De aard van de klachten is als volgt onder te verdelen:

3 klachten hadden betrekking op het **pedagogisch handelen** op de locaties Schiecentrale, Dondersteen en Pico Bello.

2 klachten hadden betrekking op het **organisatorische aangelegenheden** op de locaties de Kleine Pijler en Maaskids.



Alle klachten zijn in overleg met wijkmanager, regiomanager, directie en ouders besproken en zoveel mogelijk naar tevredenheid opgelost. In een enkel geval heeft de klacht aanleiding gegeven tot opzegging van de kindplaats door de ouder.

Rotterdam, 31 mei 2018

Ben Schnieders
Directeur Kiddoozz Kinderopvang



Openbaar verslag Klachtencommissie Stichting Max Peuterspeelzalen 2017

Inleiding

Dit verslag geeft aan hoe de eventuele klachten zijn afgehandeld die over Stichting Max Peuterspeelzalen in kalenderjaar 2017 zijn ingediend.

Dit verslag is inzichtelijk voor de GGD Inspectie, de personeelsleden, de Oudercommissie en voor de ouders van de kinderen die bij Stichting Max Peuterspeelzalen zijn ondergebracht.

Beknopte beschrijving van de regeling

De regeling is vastgelegd in een eigen Klachtenreglement en kent een interne klachtprocedure en een beroepsprocedure.

Klachten worden schriftelijk ingediend t.a.v. de directeur of rechtstreeks aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt de klant ingelicht over de verdere procedure.

De directeur stelt een onderzoek in en beslist binnen een maand of de klacht gegrond is, motiveert zijn beslissing en geeft mogelijke maatregelen aan.

Indien de klager het niet eens is met de beslissing kan de klager in beroep gaan bij de Geschillencommissie. Voor deze beroepsgang is verder het Reglement van de Geschillencommissie van toepassing.

Op welke wijze is de regeling onder de aandacht gebracht

De regeling is opgenomen in de informatiemappen voor ouders, gecommuniceerd via de Oudercommissie en op de website is een link aanwezig naar het interne klachtenreglement en de Geschillencommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

De klachtencommissie is extern en haar werkwijze ligt vast in het reglement Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Aantal en aard van de binnengekomen klachten

In 2017 zijn er bij de Geschillencommissie geen klachten binnengekomen.

Interne klachten

In 2017 zijn er 5 klachten binnengekomen bij de directie van Kiddoozz Kinderopvang.

De aard van de klachten is als volgt onder te verdelen:

5 klachten hadden betrekking op **financiële aangelegenheden** op locatie de Schalm.



Alle klachten zijn in overleg met wijkmanager, regiomanager, directie en ouders besproken en zoveel mogelijk naar tevredenheid opgelost. In een enkel geval heeft de klacht aanleiding gegeven tot opzegging van de kindplaats door de ouder.

Rotterdam, 31 mei 2018

Ben Schnieders
Directeur Kiddoizz Kinderopvang