

Openbaar jaarverslag 2018

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 mochten klachten na interne afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing. De klachtenregeling is te vinden op de website van Sam&ko (www.samenko.nl). In dit verslag de bundeling van de klachten.

Landelijke Geschillencommissie

Er zijn in 2018 geen klachten behandeld door de Landelijke Geschillencommissie. Alle klachten/opmerkingen konden intern afgehandeld worden.

Klachten ouders

In onderstaand overzicht staan het aantal en de aard van de klachten beschreven die zijn binnengekomen op de locaties. Details zijn vindbaar op de locaties. Alle binnengekomen klachten zijn besproken met betreffende ouders en afgehandeld. Verbeteracties zijn in kaart gebracht en worden binnen de mogelijkheden uitgevoerd.

Op de tien niet genoemde Sam&ko locaties/afdelingen zijn geen klachten binnengekomen.

| Locatie | Aantal klachten | Aard van de klachten |
|-------------|-----------------|---|
| Sam&abeltje | 1 | 1x pedagogisch aspect |
| Sam&billy | 4 | 2x gedrag medewerker, 1x pedagogisch aspect, 1x accommodatie |
| Sam&gijsje | 1 | 1x gedrag medewerker |
| Sam&kiki | 2 | 2x productaanbod |
| Sam&koos | 5 | 1x pedagogisch aspect, 1x accommodatie, 1x hygiëne, 1x personeelsinzet, 1x overig (veiligheid trap) |
| Sam&max | 2 | 1x pedagogisch aspect, 1x hygiëne |
| Sam&michiel | 2 | 1x hygiëne, 1x overig |
| Sam&pebbles | 3 | 1x gedrag medewerker, 1x productaanbod, 1x personeelsinzet |
| Sam&pippi | 2 | 1x hygiëne, 1x overig (omgeving accommodatie) |
| Sam&ronja | 3 | 2x gedrag medewerker, 1x personeelsinzet |
| Sam&sjakie | 3 | 1x gedrag medewerker, 2x productaanbod |
| Sam&zaza | 1 | 1x productaanbod |
| De Rank | 2 | 1x gedrag medewerker, 1x personeelsinzet |
| Het Palet | 1 | 1x overig (rokende ouders op het schoolplein van school) |