

## Openbaar jaarverslag 2019

### 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](http://www.samenko.nl)). In dit verslag de bundeling van de klachten.

### Landelijke Geschillencommissie

Er zijn in 2019 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 zeven 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	3	1x gedrag medewerker, 2x pedagogisch aspect
Sam&gijsje	6	3 x gedrag medewerker, 3 x pedagogisch aspect
Sam&iep	3	2x pedagogisch aspect, 1x overig
Sam&jaap	5	2x gedrag medewerker, 1x pedagogisch aspect, 1x informatievoorziening, 1x productaanbod
Sam&kiki	1	1x overig
Sam&koos	7	2x pedagogisch aspect, 1x accommodatie, 1x factuur/offerte, 1x informatievoorziening, 2x personeelsinzet
Sam&minoes	1	1x gedrag medewerker
Sam& pebbles	1	1x overig (parkeergelegenheid)
Sam&pippi	4	2x pedagogisch aspect, 1x informatievoorziening, 1x personeelsinzet
Sam&pluk	1	1x accommodatie
Sam&ronja	2	1x gedrag medewerker, 1x personeelsinzet
Sam&sjakie	2	1x pedagogisch aspect, 1x productaanbod
Sam&zaza	2	1x hygiëne, 1x overig
Het Palet	1	1x informatievoorziening
Kindcentrum Rivierenwijk	1	1x gedrag medewerker