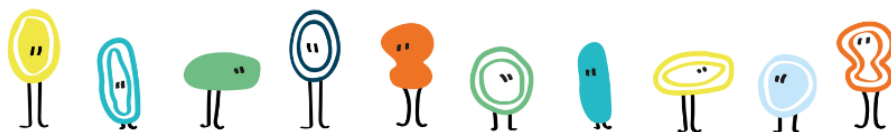


stichting **OPWIJS**

Opvang en onderwijs

Klachtenjaarverslag 2024
stichting Opwijs Opvang



1 Inleiding

Conform de Wet Kinderopvang stelt Stichting Opwijs opvang over elk kalenderjaar een klachtenverslag op. Hierin worden alle klachten beschreven die schriftelijk binnenkomen bij directie, bestuur en/of de geschillencommissie.

Opwijs opvang maakt ten minste aan alle ouders met wie een contract is afgesloten actief kenbaar dat het klachtenverslag beschikbaar is en waar ouders dit - digitaal - kunnen lezen.

Dit jaarverslag klachtenafhandeling heeft betrekking op alle opvangvormen. Opwijs opvang biedt in 2024 ve-peuteropvang en buitenschoolse opvang op 2024 de volgende opvanglocaties:

KC	Opvanglocatie	LRK nr
KC De Heijberg	Peuteropvang De Speeltuin	197445391
	BSO Heijberg	174161542
Kindcentrum Emma	Peutergroep Emma (in juli 2024 gestopt ivm verhuizing naar Hilleniussingel)	324520165
	Peutergroep Emma Hilleniussingel	217417644
	BSO Emma Hilleniussingel	268191438
Kindcentrum Goede Herder	Peutergroep Kastanjeplein	207551273
	BSO Goede Herder	336250393
Hildegart Kindcentrum	Hildegart Peuteropvang	145177294
	Hildegart BSO	248844830

2 Algemeen

2.1 Interne klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure is bedoeld voor ouders en oudercommissies van Opwijs Opvang en beschikbaar gesteld op de website van Opwijs. Voor BSO en Peuteropvang is de procedure gelijk.

De medewerkers zijn voor de ouders in beginsel het eerste aanspreekpunt bij zaken die niet geheel naar wens verlopen. Leidt dit niet tot tevredenheid, dan kunnen ouders zich wenden tot de directie van het Kindcentrum. Mocht deze route niet tot tevredenheid leiden, dan kan een formele klacht worden ingediend bij het College van bestuur van Stichting Opwijs Opvang.

De kinderopvang heeft ook een vertrouwenspersoon. Mevrouw Annette Gieszen is daartoe aangezocht door het bestuur van Stichting Opwijs. In meer delicate kwesties kunnen ouders zich tot haar wenden.

2.2 Externe klachtenprocedure

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft een ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of de [Geschillencommissie](#). Ook kunnen ouders zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien redelijkerwijs niet van ouder kan worden verlangd dat het onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Opwijs indient. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

3 Overzicht aantal klachten

3.1 Intern

In totaal is er in 2024 1 interne klacht geregistreerd. Dit betrof een klacht over de accommodatie van Peutergroep Kastanjeplein. Een peuter had het dichte hek geopend en naar het aangrenzende schoolplein voor de grotere kinderen gelopen. De beroepskracht was snel bij de peuter en heeft ouders op de hoogte gesteld. Ouders hebben hierover een klacht ingediend. Er is vanuit directie en medewerkers van de peutergroep contact geweest

met ouders en een persoonlijk gesprek geweest op locatie met ouder en leidinggevende om het incident te bespreken, hulp aan te bieden en afspraken te maken voor de toekomst. Hiermee was de klacht voor ouders afgehandeld. Er is een registratie gedaan en de afspraken over gesloten hekken zijn met alle medewerkers van het Kindcentrum herhaald en uitgebreid.

Er zijn in 2024 geen externe klachten geregistreerd. Op de webpagina [Klachten - Stichting Opwijs](#) zijn de geschilvrij verklaringen van alle Opwijs opvanglocaties te vinden.

4 Tot slot

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Bij vragen en/of opmerkingen over het gevoerde kwaliteitsmanagement op het gebied van klachten en verbeteringen, kunt u een mail sturen naar opvang@opwijs-rotterdam.nl.