

JAARVERSLAG KLACHTEN KORELON 2018/2019

Beknopte Klachtenregeling Korelon

- Wij doen er alles aan dat kinderen, ouders en gastouders zich gehoord en gewaardeerd voelen bij onze organisatie. Mochten (gast)ouders toch onvrede voelen over onze dienstverlening, wordt hen gevraagd contact op te nemen met de desbetreffende persoon. Vaak is onvrede te voeren op een miscommunicatie en kan een gesprek met de desbetreffende persoon uitkomst bieden.
- Wanneer een gesprek niet leidt tot de gewenste oplossing, kunnen (gast)ouders te allen tijde contact opnemen met Hanneke Schot, de houder van Christelijk Gastouderbureau Korelon. Samen bekijken we het probleem en proberen we tot een oplossing te komen.
- Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ouders kunnen hun klachten, nadat de klacht bij ons in behandeling is geweest, indienen bij de Geschillencommissie Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl.
- In het klachtenoverzicht zijn uitsluitend die klachten opgenomen die door de houder zijn afgehandeld. Ook meldingen van kindermishandelingen zijn niet opgenomen.

Hoe wordt de regeling onder de aandacht gebracht?

Via de informatiepagina voor ouders en gastouders op de website.

Via gesprekken met de ouders en gastouders.

Ingediende klachten die door de houder zijn afgehandeld

Klacht en afhandeling
0909 telefonische klacht ontvangen op administratie. Ivm boosheid VO is de klacht direct doorgespeeld naar directie.
1010 VO gebeld door houder: VO werd op wisselende tijden gefactureerd en was hier boos over. 1210 Klacht uitgezocht. Probleem zat in wisselende tijden van uren goedkeuren door ouder en gastouder. Ouder gebeld en gemaaild. Probleem opgelost.
2205 Klacht ontvangen van ouder. Was niet tevreden over service Korelon en wilde uitschrijven. Klacht ging over mailwisseling maart. Opvangconsulente zou hier niet adequaat hebben geantwoord op mails. Uitgezocht. Opvangconsulente heeft mails binnen een week beantwoord. Klacht ongegrond. Bleek echter dat VO met GO naar ander GOB wil (goedkoper), maar dat kan niet door boeteclausule. In gesprek gegaan met VO. Goede afspraken gemaakt hierover. Klacht opgelost.

Klachten Geschillencommissie

Er zijn geen klachten ingediend bij de geschillencommissie.