



VesperBSO+

Jaarverslag Klachten 2024 - Vesper BSO+

Inleiding

In het kader van de Wet kinderopvang zijn wij als kinderopvangorganisatie verplicht om jaarlijks een klachtenverslag op te stellen. Dit verslag geeft inzicht in de werking van onze klachtenregeling, hoe deze onder de aandacht van ouders is gebracht, en het aantal en de aard van eventuele klachten en geschillen. Het verslag betreft het kalenderjaar 2024.

Klachtenregeling

Vesper BSO+ heeft een klachtenregeling die voldoet aan de wettelijke eisen. De klachtenregeling biedt ouders en verzorgers de mogelijkheid om hun zorgen, ongenoegen of klachten over onze dienstverlening kenbaar te maken. In eerste instantie proberen we klachten in onderling overleg op te lossen met de collega's op locatie en wanneer nodig met de Manager van de locatie. Komen zij er niet uit, dan kan de ouder/verzorger intern een klacht indienen. Deze wordt dan formeel door onze klachtencoördinator opgepakt en behandeld. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kunnen ouders zich wenden tot de externe Geschillencommissie Kinderopvang. De klachtenregeling is ook te vinden op onze website www.bijvesper.nl/klachtenregeling

Onder de aandacht brengen van de Klachtenregeling

In 2024 is de klachtenregeling op diverse manieren onder de aandacht gebracht van ouders en verzorgers:

1. De klachtenregeling is opgenomen op het ouderportaal
2. De klachtenregeling is toegankelijk via onze website, waar ouders op elk moment de volledige procedure kunnen inzien.
3. Tijdens de kennismakingsgesprekken wordt actief gewezen op de klachtenregeling en de mogelijkheid om suggesties, vragen of klachten te bespreken.

Aantal en aard van de behandelde klachten

Over het kalenderjaar 2024 zijn er **geen klachten** ingediend bij Vesper BSO+. Dit betekent dat er geen formele klachten zijn geregistreerd of behandeld.

Strekking van de oordelen en aard van de getroffen maatregelen

Omdat er geen klachten zijn ingediend in 2024, waren er geen oordelen of maatregelen noodzakelijk. We streven ernaar om ook in de toekomst eventuele signalen vroegtijdig op te vangen en waar nodig preventieve acties te ondernemen om mogelijke klachten te voorkomen.

Aantal en aard van geschillen bij de Geschillencommissie Kinderopvang

Er zijn in 2024 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang met betrekking tot Vesper BSO+. Dit bevestigt ons vertrouwen in de kwaliteit van onze dienstverlening en de effectiviteit van onze interne klachtenprocedure.

Conclusie

Het klachtenverslag over 2024 toont aan dat Vesper BSO+ geen klachten heeft ontvangen of moet behandelen. Dit resultaat geeft ons vertrouwen dat ouders tevreden zijn over onze dienstverlening. We blijven echter alert en staan altijd open voor feedback van ouders en verzorgers om de kwaliteit van onze opvang te waarborgen.

Vesper BSO+ blijft zich inzetten voor een open en transparante communicatie met ouders, waarbij klachten en suggesties altijd serieus genomen worden. Ons doel is om een veilige, zorgzame en plezierige omgeving te bieden voor de kinderen, in nauwe samenwerking met de ouders.