

Geschilverslag Laurentius Kinderopvang 2024

Algemeen

De lijnen binnen Laurentius Kinderopvang zijn kort. Dit komt ook tot uiting in de manier waarop we met klachten en zorgen omgaan. De eerste stap is dat ouders/verzorgers met een klacht naar de pedagogisch medewerker of locatie coördinator / pedagogisch coach toestappen. De medewerker probeert er dan met de ouder/verzorger uit te komen en schakelt indien nodig de regiomanager en, in uiterste gevallen, de directeur in. Meestal wordt de klacht op deze wijze naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld. Dit gebeurt zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen zes weken. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend.

Wanneer een ouder/verzorger een klacht heeft, wordt dit heel serieus genomen. Er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokkenen. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid om de klachtenprocedure te volgen van de geschillencommissie waarbij Laurentius Kinderopvang is aangesloten; Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Communicatie

Klachten worden bij voorkeur in eerste instantie bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkenen. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan een ouder/verzorger een interne klachtenprocedure doorlopen of een externe klachtenprocedure doorlopen bij de Geschillencommissie. De volledige procedure is opgenomen op onze website: www.laurentiuskinderopvang.nl. Er wordt in eerste instantie gebruik gemaakt van een interne regeling. Wanneer ouders dat niet willen, kunnen zij gebruik maken van de externe regeling bij de geschillencommissie.

Klachten 2024

Laurentius Kinderopvang (locatie Peuterhondk) was in 2024 betrokken bij totaal 1 extern geschil. Deze heeft tevens geleid tot een uitspraak van de Geschillencommissie.

Hieronder wordt het onderwerp van dit geschil én de uitspraak weergegeven:

1. Onderwerp van het geschil: De vraag wat onder een wenperiode wordt verstaan en of hieraan een overeenkomst ten grondslag ligt.
De uitspraak van de commissie: De klacht van de consument is ongegrond verklaard.

Er hebben in 2024 verder geen externe geschillen plaatsgevonden.
Ook waren er geen andere geschillen die wij intern hebben opgelost.