

Geschilverslag Laurentius Kinderopvang 2025

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 professional 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.

Ouders

Op onze website, www.laurentiuskinderopvang.nl, kunnen ouders te allen tijde de geschillenregeling van Laurentius Kinderopvang lezen. Tevens wordt dit minimaal één keer per jaar onder de aandacht gebracht in de nieuwsbrief Pedagogiek en Kwaliteit die vanuit de pedagogisch coaches naar alle ouders wordt verstuurd.

Het geschilverslag wordt ieder jaar naar de oudercommissies van Laurentius Kinderopvang verstuurd en is voor alle ouders terug te lezen op onze website.

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 2025

Laurentius Kinderopvang is geschilvrij geweest bij de klachtencommissie Kinderopvang in 2025. Er zijn twee interne geschillen geweest in 2025 die wij intern hebben kunnen oplossen. Deze geschillen worden hieronder weergegeven.

Locatie	Aantal geschillen	Omschrijving klacht	Oplossing / maatregel
Madelief	1	Ouder niet tevreden met communicatie binnen Laurentius Kinderopvang	Ouder gaf geen gehoor aan uitnodigingen voor een gesprek. De plaatsing is (een maand eerder dan de vierde verjaardag) beëindigd.
Gouden Griffel	1	Ouders niet tevreden met handelen pedagogisch professional	Afspraken op locatie gemaakt, pedagogisch professional is aangesproken en aantekening in dossier.