



Klachtenjaarverslag Kids Lodge 2023

Beleidsstukken | Kids Lodge

Klachtenregeling

Bij Kids Lodge hebben we korte lijntjes met ouders. Zijn ouders het ergens niet mee eens, dan bespreken wij dit het liefst direct. Wanneer ouders een klacht willen indienen, kan dit intern via onze klachtenregeling.

Ouders kunnen onze klachtenregeling terugvinden op onze website (<https://www.kidslodge.nl/over-ons/>) 'Klachtenbeleid Kids Lodge'. Om rechtstreeks naar het klachtenbeleid te gaan klik [hier](#). Ouders worden hierover geïnformeerd tijdens de intakeprocedure en onze digitale kanalen. In onze klachtenregeling is onder andere beschreven waarover klachten kunnen worden ingediend en hoe deze kunnen worden ingediend. Daarnaast wordt beschreven welke stappen Kids Lodge doorloopt bij het binnenkomen van een klacht en binnen hoeveel tijd de klacht behandeld/afgehandeld zal worden.

Wanneer ouders niet tevreden zijn over de behandeling van de klacht en/of over het resultaat na afloop, kunnen zij extern een klacht indienen. Zij kunnen contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Er zijn ook situaties waarbij ouders direct hun klacht kunnen indienen bij de Geschillencommissie. Ook dit staat beschreven in onze klachtenregeling.

Bij vermoedens van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag volgen wij de Meldcode Kindermishandeling.

Interne klachten

In 2023 is er 1 klacht ingediend via de interne klachtenregeling van Kids Lodge.

Locatie	Aard van de klacht	Maatregelen	Oordeel
Kids Lodge Tuibrug 3 Houten	Verkeerde kind zelfstandig haar huis gestuurd	<ul style="list-style-type: none">• Ouder(s) uitleg gegeven om de situatie te verduidelijken• Werkplannen aangepast• Alle pedagogisch professionals nogmaals op de hoogte gebracht van de afspraken• Alle ouders via het ouderportaal op de hoogte gebracht van de afspraken	Gegrond



Klachtenjaarverslag Kids Lodge 2023

Beleidsstukken | Kids Lodge

Externe klachten

In 2023 zijn er 2 klachten behandeld door de Geschillencommissie. Dit ging over de volgende zaken.

Aard van de klachten

Informatieverstrekking warme overdracht VE-Peuterklas

Informatieverstrekking aan gescheiden ouders

De klacht met betrekking tot de VE-Peuterklas is ingetrokken. De andere klacht is als ongegrond beoordeeld door de Geschillencommissie. Kids Lodge heeft voor alle locaties klachtenvrijcertificaten ontvangen voor het jaar 2023.