



Klachtenjaarverslag Kids Lodge Zonnetje 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 zijn er 2 klachten ingediend via de interne klachtenregeling van Kids Lodge.

Locatie	Aard van de klacht	Maatregelen	Oordeel
Zonnetje KDV	Overgangsfase	Aanpassing in de planning	Ongegrond
Jeugdthunk	Zelfstandig fietsen	Uitleg protocol uitstapjes en gebruik bakfiets aan ouder	Ongegrond

Externe klachten

In 2023 zijn er 0 klachten behandeld door de Geschillencommissie. We hebben voor de locaties de klachtenvrijcertificaten ontvangen.