



OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN 2024



Voorwoord

Als professionele kinderopvangorganisatie streeft Expeditie78 naar hoogwaardige kinderopvang in een veilige en vertrouwde omgeving, waar kinderen van 4 tot 12 zichzelf kunnen zijn en zich kunnen ontwikkelen. De wensen en behoeften van u als ouders spelen hierbij een belangrijke rol. Als zaken anders lopen dan verwacht, zoeken we samen met u naar een oplossing. Iedere klacht zien we als een kans om te leren en onze dienstverlening te verbeteren.

Dit klachtenverslag geeft een overzicht van de ingediende klachten in 2024, zowel intern als extern, en de manier waarop deze zijn afgehandeld. Het volledige klachtenjaarverslag 2024 is beschikbaar op onze website.



Interne klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Bij Expeditie78 hechten we veel waarde aan tevredenheid en open communicatie met ouders/verzorgers. Wanneer u niet tevreden bent of een probleem ervaart, moedigen wij u aan dit zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken medewerker(s). Komt u er samen niet uit, of bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u gebruikmaken van onze interne klachtenregeling. Hierin wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en welke stappen er worden genomen bij de afhandeling ervan. Meer informatie is te vinden via deze [link](#).

Externe klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Als een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn wordt afgehandeld, kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang via www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/. Het Klachtenloket biedt informatie, advies en kan bemiddelen of mediation aanbieden om tot een oplossing te komen.

Wanneer bemiddeling niet slaagt, of als dit in een specifieke situatie niet mogelijk is, kan de klacht worden doorgezet naar de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze doet een bindende uitspraak.

In uitzonderlijke gevallen, zoals intimidatie of angst voor nadelige gevolgen, kunnen ouders direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang zonder eerst een klacht bij ons in te dienen.

Bij Expeditie78 zetten wij ons in om klachten serieus te nemen en te gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Aarzel niet om contact op te nemen wanneer u vragen heeft over de klachtenprocedure.



Klachten 2024

Interne klachten

In 2024 hebben wij 0 interne klachten ontvangen.

Datum klacht	Onderwerp klacht	Beschrijving	Actie ondernomen	Uitkomst afhandeling

Externe klachten

In 2024 hebben wij 0 externe klachten ontvangen.

Datum klacht	Onderwerp klacht	Beschrijving	Uitspraak Geschillencommissie

In de bijlage bij dit rapport vindt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie.



de geschillencommissie

FitKidz vestiging I B.V.

Buitenschoolse opvang

Expeditie 78 locatie PKC

Andoornlaan 36

3356 LC Papendrecht

Tegen deze opvang-
voorziening zijn in
2024 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024

