

**Klachten verslag**

**Jaar 2012**

Het afgelopen jaar is onrustig en hectisch geweest door de invoering van de nieuwe wet. Ondanks dat wij onze energie liever in ons contact met de ouders steken, is het allemaal naar tevredenheid verlopen en zijn er geen officiële klachten over kinderdagverblijf TISO binnen gekomen.

Wel zijn er de volgende opmerkingen gekomen van ouders. Met deze kritische opmerkingen zijn we aan de slag gegaan en hebben we zo mogelijk direct actie ondernomen of de punten op onze verbeterpuntenlijst gezet.

We horen het graag als ouders constructieve opmerkingen hebben waardoor wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Het afgelopen jaar hebben wij de volgende opmerkingen binnen gekregen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ouders:** | **Aantal keer** | **Actie ondernomen** |
| **Maatregelen overheid** | **4** | **We konden dit (helaas) niet oplossen. Wel hebben we geprobeerd mensen volledig en snel mogelijk te informeren en oplossingen aan te bieden.** |
| **Verschoning** | **1** | **Er zijn vaste tijden waarop de kinderen allemaal verschoond worden. Er zijn 4 vaste momenten 10.00 uur, 12.00 uur, 15.00 uur en 17.00 uur. Als de kinderen worden opgehaald wordt er extra gecheckt.** |