

Jaarverslag klachtenregistratie 2013

Wat is een klacht

Een klacht wordt vaak gezien als een bedreiging. Het feit dat iemand de moeite neemt om zijn of haar reactie te uiten betekent voor ons, dat we in de gelegenheid worden gesteld om, indien gewenst, verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening. Wij nemen dan ook iedere klacht serieus.

Klachtenregeling

Mochten er, om wat voor redenen dan ook, klachten zijn over bijvoorbeeld de begeleiding, de hygiëne, het materiaal waar mee gewerkt wordt enzovoorts dan zullen we er in eerste instantie op aansturen dit te melden bij één van de groepsleidsters. Wanneer de klacht niet samen op te lossen is, dan kan een gesprek aangevraagd worden met de hoofdleidster, mevrouw Marianne Hamersma-Ploegstra.

Wanneer eenzelfde klacht zich opnieuw voordoet of wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door de leidster of de leidinggevende, hebben de klanten (ouders) de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Uiteraard heeft u ook ten alle tijde de mogelijkheid om een klacht direct te melden bij de Klachtencommissie zonder dit eerst bespreekbaar te maken met de betrokken leidster, echter dit geniet niet onze voorkeur.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) schrijft voor dat kinderopvangorganisaties op een zorgvuldige wijze met klachten van ouders omgaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht om een klachtencommissie te hebben of om zich aan te sluiten bij een klachtencommissie die werkt voor meerdere instellingen. Wij zijn hiervoor aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK), gevestigd in Baarn.

De klachtenregeling wordt aan de ouders gecommuniceerd via het informatieboekje. Tevens hebben alle ouders een folder ontvangen van de Klachtencommissie Kinderopvang, waarbij wij als organisatie zijn aangesloten.

De volledige klachtenprocedure en het klachtenreglement ligt ter inzage op het kinderdagverblijf.

De geschillencommissie

In het kader van de algemene leveringsvoorwaarden kinderopvang is er ook een geschillencommissie. Geschillen die voorgelegd kunnen worden aan de geschillencommissie moeten voortkomen uit onenigheid over het al dan niet nakomen van de algemene leveringsvoorwaarden kinderopvang.

Aangezien wij als kinderopvangorganisatie zijn aangesloten bij de Branche-organisatie Kinderopvang, kunnen de ouders van deze geschillencommissie gebruik maken.

Registratie van een klacht.

Mocht er een klacht worden ingediend bij één van de leidsters of de hoofdleidster, dan wordt deze klacht geregistreerd op het hiervoor bestemde registratieformulier.

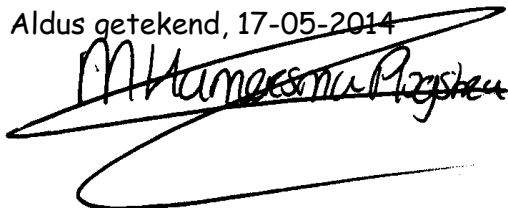
Op het registratieformulier wordt bijgehouden op welke datum de klacht is ingediend, wat het onderwerp van de klacht is, wie de verantwoordelijke persoon is (probleemeigenaar), wat de status is van de ingediende klacht (in behandeling, afgehandeld) en op welke datum is de klacht afgehandeld.

Door de Klachtencommissie worden eveneens klachten geregistreerd, welke rechtstreeks bij hun zijn ingediend. Van de Klachtencommissie ontvangen wij ieder jaar een jaarverslag, waarin alle ingediende en behandelde klachten worden weergegeven.

Evaluatie klachtenregistratie 2013

In het jaar 2013 zijn er bij de leidsters en bij de hoofdleidster geen klachten ingediend. Ook van de Klachtencommissie Kinderopvang (CK) en de Klachtenkamer Oudercommissie (KK) hebben we op 23 januari 2014 een schriftelijke bevestiging ontvangen waarin is opgenomen dat ze in 2013 geen officiële klachten hebben ontvangen.

Aldus getekend, 17-05-2014



Marianne Hamersma-Ploegsrta