

Jaarverslag klachtenregistratie 2014

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.

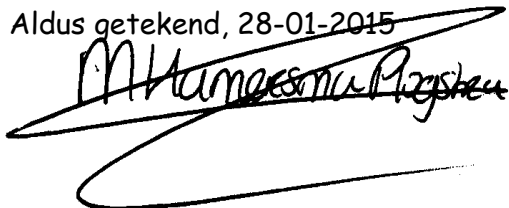
Op het registratieformulier wordt bijgehouden op welke datum de klacht is ingediend, wat het onderwerp van de klacht is, wie de verantwoordelijke persoon is (probleemeigenaar), wat de status is van de ingediende klacht (in behandeling, afgehandeld) en op welke datum is de klacht afgehandeld.

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 2014

In het jaar 2014 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 22 januari 2015 een schriftelijke bevestiging ontvangen waarin is opgenomen dat ze in 2014 geen officiële klachten hebben ontvangen.

Aldus getekend, 28-01-2015



Marianne Hamersma-Ploegsrta



KDV De Speelhoeve
Mevr. M.J. Hamersma-Ploegstra
Ivigeleane 28
8631 WB LOËNGA

Ons kenmerk: R931.AN.14307

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 931
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Hamersma-Ploegstra,

De SKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website www.klachtkinderopvang.nl of deze overnemen.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

