

Jaarverslag Klachtenregeling 2015 kindercentrum de Ark

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | Omschrijving van de klachtenregeling | 3 |
| 2. | Klachtenprocedure | 3 |
| 3. | Wie spreekt u waarop aan | 4 |
| 4. | Hoe dient u een klacht in | 4 |
| 4a. | Interne klachtenprocedure | 4 |
| 4b. | Externe klachtenprocedure | 4 |
| 5. | Wijze waarop klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht | 5 |
| 6. | Klachten in 2015 | 5 |
| 6a. | Intern | 5 |
| 6b. | Oudercommissie | 5 |
| 6c. | Extern | 5 |
| 6d. | Strekking van de oordelen | 5 |
| 6e. | Aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen | 5 |
| 7. | Conclusie | 5 |
| | Bijlage 1 | 6 |

1.Omschrijving van de klachtenregeling

Wij doen ons best om kwaliteit te leveren op alle gebieden. Toch kan zich iets voordoen in de werkwijze of in de gedragingen van de medewerkers van kindercentrum de Ark, waarover u wilt overleggen of uw ongenoegen kenbaar wil maken. Waarschijnlijk is een gesprek met de leidster voldoende, maar het kan zijn dat een ouder een formele beoordeling van de directeur verlangt en een klacht indient bij de directeur. Wij staan hier open voor en zullen hier zorgvuldig mee omgaan. Er zijn verschillende stappen die een oudercommissie/ouder kan zetten, namelijk:

Hieronder volgen de stappen die kindercentrum de Ark hanteert:

Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie (intern)

U kunt een klacht mondeling en schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie. Hoe u dit kunt doen, staat in de interne klachtenregeling.

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang (extern)

Heeft kindercentrum de Ark niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang. Dit hoort bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Dit is gratis.

Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang (extern)

Is uw klacht hierna nog niet is opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor wel een beperkte vergoeding (klachtengeld). En om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie hebben doorlopen.

Kindercentrum de Ark (kdv en bso) was voorheen aangesloten bij de SKK, Stichting Klachtencommissie Kinderdagverblijven, maar is nu aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie. Dit is verplicht vanuit de wet. De Stichting Geschillen Commissie is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Indien ouders een gegronde klacht hebben kunnen ze hierover ook te rade gaan bij de oudercommissie. Indien na bemiddeling van de oudercommissie geen bevredigende oplossing wordt gevonden, kunnen zij de oudercommissie vragen een klacht in te dienen bij de Stichting Geschillencommissie of bij de Stichting Klachtencommissie kinderdagverblijven, zij werken samen.

2. Klachtenprocedure

Ondanks onze inspanningen om de opvang van de kinderen naar wens te laten verlopen is het mogelijk dat de oudercommissie suggesties voor verbetering heeft of ontevreden is. In dat geval willen wij dat graag horen. Door goed naar de oudercommissie te luisteren weten wij wat ouders belangrijk vinden en kunnen wij onze dienstverlening hierop beter afstemmen. Wij gaan ervan uit dat de kritiek vanuit de oudercommissie komt vanuit een sterke betrokkenheid en de wens om de situatie te verbeteren. In geen enkel geval moet de oudercommissie de indruk krijgen dat een klacht negatieve invloed heeft op de opvang van een van hun kinderen. Dat is niet wat de oudercommissie wil en dat is niet wat wij willen. Om ontevredenheid niet sluimerend te laten voortbestaan vragen wij de oudercommissie om ontevredenheid direct kenbaar te maken.

3. Wie spreekt u waarop aan?

U kunt altijd direct uw klacht indienen bij het klachtenloket oudercommissie en/of de geschillencommissie, maar wij zouden het op prijs stellen als u van de oudercommissie uw klacht eerst kenbaar maakt bij de houder. Als de oudercommissie ontevreden is, kan de oudercommissie dat bespreken met de directeur van kindercentrum de Ark. Belangrijk is dat de ontevredenheid duidelijk wordt verwoordt.

4. Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kunt u mondeling en/of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie:

- Klachten over de omgang met ouder of kind;
- Klachten over de verzorging van uw kind;
- Klachten over het aanbod en/of pedagogisch handelen;
- Klachten over het niet nakomen van afspraken;
- Klachten over administratie of medewerkers van de administratie.

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geeft u dan aan:

- Wat de reden van de klacht is;
- Waarover of over wie u een klacht wilt indienen;
- Wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht;
- Wat al gedaan is om tot een oplossing te komen.

Voor het schriftelijk indienen van een klacht kan het klachten- of verbeterformulier worden ingevuld welke op het kinderdagverblijf aanwezig is. (zie bijlage 1)

4a. Interne klachtenprocedure

Wat betreft een correcte afwikkeling van een klacht houden we ons aan de volgende procedure:

U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerk(st)er. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie dan richt u zich tot de directeur van kindercentrum de Ark. Deze probeert de klacht in overleg met u en, indien van toepassing, de betreffende medewerker op te lossen.

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of directeur wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de voorzitter van de oudercommissie van kinderdagverblijf De Ark, De heer Corné van Pullen (cornepullen@hotmail.com)

4b. Externe klachtenprocedure

Ouders kunnen zich ook rechtstreeks met hun klacht melden tot Stichting Geschillencommissie. Dit is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt, waarbij kinderdagverblijf de Ark aangesloten is. Zij zijn te bereiken op: 070-3105310. Voor meer informatie verwijzen we naar de website: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/> Maar voordat u de stap neemt tot een klacht in te dienen bij de geschillencommissie, is het verstandig om uw klacht in te dienen bij het klachtenloket. U kunt dan mailen naar: info@klachtenloket-kinderopvang.nl of bellen tijdens kantooruren naar: 0900-1877 Voor meer informatie verwijzen we naar de website: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/contact/>

5. Wijze waarop klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht

- Bij het eerste kennismakingsgesprek
- Via onze website
- Het jaarverslag wordt zichtbaar gemaakt voor de ouders op de website

6. Klachten in 2015

6a. Intern

Er zijn geen klachten van ouders ontvangen in 2015.

6b. Oudercommissie

Er zijn geen officiële klachten vanuit onze oudercommissie gekomen in 2015.

6c. Extern

De klachtencommissie SKK heeft in het verslagjaar geen klachten ontvangen van de oudercommissies van kindercentrum de Ark.

6d. Strekking van de oordelen

In het verslag waren er geen klachten over kindercentrum de Ark en daarom is er geen strekking van oordeel.

6e. Aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen

In het jaarverslag waren er geen klachten over Kindercentrum de Ark en daarom zijn er ook geen aanbevelingen en aard van genomen maatregelen aanwezig.

7. Conclusie

Kindercentrum de Ark doet er alles aan om klachten te voorkomen. Indien de oudercommissieleden een klacht hebben, wordt er serieus naar gekeken en proberen we naar oplossingen te zoeken. We beschouwen een klacht dan ook als een gratis advies. We brengen verbeteringen in onze dienstverlening aan opdat we tevreden ouders en commissieleden behouden.

Bijlage 1: Klachten- en verbeterformulier

- Dit formulier wordt gebruikt wanneer een ouder een klacht of opmerking heeft over de manier waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker daarvan of over de wijze van verzorging van haar/zijn kind. De ouder of de medewerker die de klacht in ontvangst neemt, vult dit formulier in.
- Tevens kan dit formulier ook gebruikt worden wanneer verbeterpunten opgemerkt worden door pedagogisch medewerkers en/of ouders t.a.v. de communicatie, inrichting van de groepen, handswijze, etc.

| | |
|--|--|
| Datum: | |
| Naam indiener klacht/opmerking/ verbetering: | |
| Klacht/opmerking/verbetering in ontvangst genomen door: | |
| Klacht/opmerking/verbetering behandeld door: | |

| |
|--|
| Omschrijving klacht/opmerking/verbetering: |
|--|

| |
|--|
| Behandeling of actie van klacht/opmerking: |
|--|

| | |
|-----------------------------|--|
| Gemaakte afspraken: | |
| Wordt besproken in overleg: | |
| Door: | |

Datum:

Handtekening ouder:

Handtekening leidinggevende:

Adres:

.....

.....