

Datum : Maart 2018

Betreft: Klachtenjaarsverslag

Klachtenjaarsverslag 2017

Kinderopvang Montferland (Peuteropvang Buitenkind. BSO Buitenkind)

Dit is het jaarverslag klachten van kinderopvang Montferland (Peuteropvang Buitenkind). In dit verslag wordt een beeld gegeven van de klachtenregeling en de ingediende klachten weergegeven door ouders/verzorgers in 2017.

Inleiding

Wij doen ons best uw kinderen een fijne en leerzame tijd te bezorgen op de peuteropvang of op de Buitenschoolse opvang.

Toch kan het zo zijn dat er zich iets voordoet waarover ouders/verzorgers niet tevreden zijn. Ouders hebben dan de gelegenheid een klacht in te dienen. Deze klacht kan zowel betrekking hebben op de opvang van het kind als op de organisatie in het algemeen. Als iemand een klacht heeft wil peuteropvang Buitenkind deze zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Het is niet alleen voor de ouder/verzorger die een klacht indient van belang een klacht in behandeling te nemen maar ook voor de organisatie. Op het moment dat er een klacht ingediend wordt kan de organisatie bekijken hoe dergelijke klachten in het vervolg voorkomen kunnen worden. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden bij de pedagogisch medewerker of bij de leidinggevende van de peuteropvang of van de Buitenschoolse opvang.

Hoe werkt de klachten regeling

Kinderopvang Montferland/ Buitenkind heeft aan een klachten reglement over de afhandeling van klachten. Er bestaat zowel een interne-als een externe procedure klachtenafhandeling.

Binnen de interne procedure (te vinden in de info map voor ouders) worden klachten in principe eerst aan de betreffende (verantwoordelijk) medewerker binnen de organisatie gericht. Gaat het om een eenvoudige klacht die direct kan worden opgelost, dan kan de medewerker in overleg met de ouder/verzorger afspraken maken over de te nemen maatregel. Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost door de medewerker of de medewerker de klacht van dien aard vindt dat zij met de leidinggevende moet overleggen over te nemen maatregelen kan zowel de ouder/verzorger als de medewerker de klacht mondeling of schriftelijk voorleggen aan het vestigingshoofd. Het vestigingshoofd overlegt met betrokken medewerker en indien nodig organisatie breed over te nemen acties en koppelt deze binnen twee weken terug aan de ouders.

De externe procedure loopt via de geschillencommissie. Kinderopvang Montferland is aangesloten bij de geschillencommissie. Een klager kan zich voor vragen of ondersteuning rechtstreeks tot het klachtenloket-kinderopvang.nl wenden ofwel nadat de interne klachtenprocedure niet naar

tevredenheid is afgerond. In dat geval zal de klacht conform het klachten reglement van de werkwijze van het klachtenloket worden behandeld. Meer informatie over de geschillencommissie website: www.geschillencommissie.nl

Werkwijze klachtenloket:

Medewerkers lezen of luisteren naar u klacht en vraag en zij kunnen ouders advies geven over welke stappen. Ze hebben kennis van zaken en staan los van de geschillencommissie en behandelen alles vertrouwelijk. In sommige gevallen kunnen ze bemiddelen tussen de partijen. Wanneer een geschil niet wordt opgelost kan de klacht worden ingediend bij de geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

Vanaf januari 2016 zijn wij aan gesloten bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen en kunnen ouders zich wenden tot het klachten loket –kinderopvang.nl (mochten ouders en ondernemer er niet samen uit komen. Algemene nr 070-3105310. www.degeschillencommissie.nl.

Het klachtenjaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van peuteropvang Buitenkind (Kinderopvang Montferland). www.buitenkind.net , besproken in de oudercommissie en opgestuurd naar de GGD.



Buitenkind Peuteropvang/BSO

Klachten in 2017

In het jaar 2017 heeft Kinderopvang Montferland voor peuteropvang Buitenkind en BSO Buitenkind geen klachten ontvangen middels de interne procedure. Ook is er door ouders/verzorgers geen gebruik gemaakt van het externe klachten loket of de geschillencommissie.

Tot slot

Kinderopvang Montferland vindt het belangrijk dat ouders op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Daarom wordt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- Tijdens het intake gesprek dat plaatsvindt met ouders voordat een kind geplaatst wordt op de peuteropvang.
- In het pedagogisch beleidsplan
- In het informatieboekje
- Via onze website www.buitenkind.net

Via onze website vindt u ook de klachtenvrij brief van Kinderopvang Montferland (peuteropvang Buitenkind) over het jaar 2017.