

Klachten verslag KDV de Bereboot 2018



Helmond, 31 mei 2019

Inleiding:

Voor u ligt het Openbaar Klachtenverslag 2018 van Kinderdagverblijf De Bereboot .

Voorwoord

Kinderdagverblijf De Bereboot verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Onze medewerkers doen dat uiteraard zo goed mogelijk. Vooraf worden ouders over afspraken geïnformeerd en gevraagd naar wensen/ bijzonderheden voor hun kind(eren). Ondanks dat kunnen er problemen ontstaan. Meestal worden problemen in goed overleg opgelost. Indien dit niet het geval is, dan is er sprake van een klacht. Een klacht is een probleem of ongenoegen dat ouders of kind(eren) hebben met het kinderdagverblijf of de leiding, waarop niet direct is gereageerd door PM-ers of de leidinggevende. Soms omdat het niet duidelijk is dat het een klacht betreft.

Dit kan over zeer uiteenlopende zaken gaan.

Een goede klachtenregeling zorgt voor een goede bijdrage aan de continue verbetering van onze opvang. KDV De Bereboot neemt klachten altijd serieus en zal er naar streven deze op een vlotte en correcte manier af te handelen.

De Interne klachtenprocedure ziet er in het kort als volgt uit:

Indien ouders/verzorgers een klacht, kritiek of een opmerking hebben, raden wij hen altijd aan dit eerst met de groepsleiding te bespreken. De kans is groot dat men samen tot een oplossing komt en de klacht op een snelle manier afgehandeld kan worden. Wellicht kan een misverstand uit de weg geholpen worden of een voor de ouder/verzorger aanvaardbare oplossing voorgesteld worden.

Is er geen oplossing of verloopt dit gesprek niet naar tevredenheid? Dan kan de ouder/verzorger contact opnemen met de coördinator. In gezamenlijkheid zal dan geprobeerd worden tot een passende oplossing te komen. Mocht dit echter niet tot tevredenheid van de klager leiden, dan kan men terecht bij de directie van onze organisatie en dan moet er een schriftelijke officiële klacht ingediend worden.

Is de ontevredenheid meer van algemene aard of heeft de ouder/verzorger tips/verbeterpunten dan kan deze ook terecht bij de oudercommissie van de locatie. Als bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing van de klacht leidt, kunnen ouders/verzorgers de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Externe klachtenprocedure ziet er in het kort als volgt uit:

Als de ouders/verzorgers niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht via de interne klachtenprocedure dan kunnen zij de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang. De ouder/verzorger kan desgewenst gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het Klachtenloket is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang..

Bij het Klachtenloket Kinderopvang bekijkt een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht. Deze probeert de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie

(de klacht wordt dan een geschil) moet de ouder/verzorger een bepaalde procedure volgen. Meer informatie hierover is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Hoe worden ouders geïnformeerd?

De regeling zoals boven beschreven; staat ook vermeld op onze website www.bereboot.nl
Op de website van De Bereboot is een beschrijving van de klachtenregeling gepubliceerd. Hierin staan ook de (contact)gegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld.

Met nieuwe ouders/verzorgers, wordt na plaatsing, tijdens het intakegesprek, de klachtenregeling besproken, en verteld op welke plek ouders/verzorgers alle informatie kunnen vinden (website, ouder-
infohoek).

Op het ouderinformatiebord in de centrale hal hangt tevens actuele informatie over SKK (Stichting Klachtenloket kinderopvang) , de Klachtenregeling en de Geschillencommissie.

Het overzicht met het aantal- en aard van de behandelde klachten per locatie (indien van toepassing) en de strekking van de oordelen en getroffen maatregelen, zijn locatie-specifiek en derhalve voor ouders opvraagbaar bij de eigen locatie.

De oudercommissie:

De oudercommissie is geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling en de Geschillencommissie Kinderopvang.

De oudercommissie wordt continu op de hoogte gebracht van nieuws aangaande de Klachtenregeling en de Geschillencommissie.

Klachten van oudercommissies

De samenwerking met de oudercommissie verloopt harmonieus, Toch kan het voorkomen dat zich situaties voordoen waarbij er meningsverschillen ontstaan. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen en kan gebruik maken van de interne of externe klachtenprocedure.

Klachten binnen gekomen bij de oudercommissie: 0 (geen)

Er zijn in 2018 geen klachten binnen gekomen bij de oudercommissie.

Klachten ingediend door de oudercommissie: 0 (geen)

Er zijn in 2018 geen klachten ingediend door de oudercommissie.

Klachten ingediend door ouders INTERN: 0 (geen)

Aantal en aard van de interne behandelde klachten in 2018 is 0 (geen)

Klachten ingediend door ouders EXTERN: 0 (geen)

Er zijn in 2018 door ouders (klanten van KDV De Bereboot) geen officiële klachten ingediend bij de Geschillencommissie. Op 20 mei 2019 hebben wij hiervoor een klachtenvrijbrief ontvangen.

Het certificaat hangt in de gang op het info bord in de centrale hal, tevens hebben we hierover de ouders geïnformeerd in de nieuwsbrief.

Bijlage:

Certificaat Geschillencommissie 2018 (Bevestiging dat GEEN geschillen zijn ingediend)

