



Openbaar klachtenverslag

Stichting KDV De Kleine Prins



Stichting KDV De Kleine Prins

Leeswijzer

1. Inleiding
2. Beknopte beschrijving van de regeling
 - 2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht bij de ouders en bij de Oudercommissie
3. De samenstelling van de klachtencommissie
4. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
5. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
6. De strekking van de oordelen, de aanbevelingen en de aard van de maatregelen



Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Kinderdagverblijf De Kleine Prins verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld.

Het openbaar verslag wordt voor 1 juni van elk jaar aan de GGD van Amsterdam verzonden. De oudercommissie van Kinderdagverblijf De Kleine Prins ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag.

Tevens zal het jaarverslag voor 1 juni van elk jaar op de website van Kinderdagverblijf De Kleine Prins worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop Kinderdagverblijf De Kleine Prins de regeling onder de aandacht heeft gebracht bij de ouders en ook bij de oudercommissie.
- De samenstelling van de klachtencommissie.
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovenstaande onderdelen.



Beknopte beschrijving van de regeling

Iedere klant van Kinderdagverblijf De Kleine Prins kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit is geregeld bij de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden:

2. De klant dient een klacht in bij Kinderdagverblijf De Kleine Prins, via het klachtenformulier. Zie bijlage achterin.
3. De klant dient een klacht in bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderdagverblijf De Kleine Prins is aangesloten bij de SKK. Als de oudercommissie een klacht heeft kan zij zich wenden tot de klachtkamer Oudercommissies.

Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht.

Alle ouders bij Kinderdagverblijf De Kleine Prins worden tijdens het kennismaking/intakegesprek uitleg gegeven over het bestaan van de mogelijkheden voor het indienen van een klacht. Dit staat tevens beschreven in het pedagogisch beleid van De Kleine Prins. Ook het bestaan van de klachtenformulieren en de plek waar deze te vinden zijn wordt besproken. De klachtenformulieren hebben betrekking op alle aspecten van de kinderopvang. Ook op folders in het kinderdagverblijf staat vermeld waar en hoe de klacht in te dienen. Met de medewerkers wordt besproken hoe de klachtenregeling gehanteerd moet worden. Kinderdagverblijf De Kleine Prins tracht de regels voor het indienen van klachten bij de organisatie zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden. Klachten kunnen dan ook zowel schriftelijk als per e-mail kenbaar gemaakt worden. De klachten worden door de manager afgehandeld.



Natuurlijk kan het ook zo zijn dat ouders de klacht liever niet bij ons kinderdagverblijf indienen. Ouders kunnen dan een klacht indienen bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Ouders worden hiervan op de hoogte gebracht middels de website, het pedagogisch beleid en ook bij een intakegesprek wordt deze mogelijkheid besproken. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Hier is een aparte klachtenkamer voor. De leden van de oudercommissie worden bij toetreding tot de oudercommissie in een persoonlijk gesprek op de hoogte gebracht van de mogelijkheid als lid van de oudercommissie een klacht in te dienen. De leden van de oudercommissie krijgen informatie over de wijze waarop zij een klacht in kunnen dienen bij de SKK. Ook liggen er in het kinderdagverblijf een folders waarop staat vermeld hoe een klacht ingediend kan worden. Jaarlijks wordt de oudercommissie in een gesprek met het management op de hoogte gebracht van de inhoud van ons klachtenverslag. Dit verslag is ook te vinden op de website. De jaarlijkse brief van de SKK over de ingediende klachten wordt per mail kenbaar gemaakt aan de oudercommissie.

De samenstelling van de klachtencommissie

Kinderdagverblijf De Kleine Prins is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijke secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van de klacht wordt een commissie ingesteld.



De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2015 over Kinderdagverblijf De Kleine Prins geen officiële klachten ontvangen van ouders. De klachtenvrij brief die Kinderdagverblijf De Kleine Prins van SKK heeft ontvangen over verslagjaar 2014 is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd. Ook intern zijn er geen klachten via het klachtenformulier binnengekomen en ook niet per e-mail.

Aantal en aard van de door de klachtcommissie behandelde klachten.

De klachtencommissie heeft over verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen over Kinderdagverblijf De Kleine Prins.

De strekking van de oordelen, de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij Kinderdagverblijf De Kleine Prins ervoor zorgen dat de ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot het management en de vaste leidsters op groep.

