

Openbaar jaarverslag 'Klachten' (cliënten zorgsector) 2016

Betreft: Kinderdagopvang plus Dikkertje Dap

Locatie: Kralingen/Crooswijk, Centrum, Zevenkamp, Charlois en Beverwaard

Beknopte beschrijving van de regeling:

Doel

Klachten van een klant naar tevredenheid oplossen. We willen herhaling voorkomen. Onder klant verstaan we ouder, verzorger, ketenpartner of bemiddelingsbureau.

Werkwijze

Wat kan de klant doen als deze een klacht heeft over onze manier van werken?

Allereerst verhelpen we in overleg met de klant deze klacht. Als dit niet lukt of is de klant het niet eens met een beslissing, dan verwijzen wij door naar het Klachtenloket Kinderopvang (via www.klachtenloket.nl) of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (via www.degeschillencommissie.nl). De klant kan de klacht of het geschil voorleggen voor *bemiddeling* (Klachtenloket) of *beoordeling* (Geschillencommissie).

De procedure

1. De klant bespreekt de klacht met de pedagogisch medewerker van de groep waar het kind zit
2. De klant heeft een gesprek met de pedagogisch medewerker gehad en de klacht is nog niet opgelost. Dan geeft de pedagogisch medewerker de klacht door aan de gezinsadviseur of de coördinator.
3. De pedagogisch medewerker en de gezinsadviseur of coördinator bespreken de klacht nogmaals met de klant. Na dit gesprek is de klacht opgelost. Als dit niet zo is, gaan we verder op directieniveau.
4. De directeur bespreekt de klacht met de klant. Samen zoeken we naar verbetering. Na dit gesprek is de klacht opgelost. Als dit niet zo is, gaan we verder.
5. In het uitzonderlijke geval dat de klacht na het gesprek met de directeur nog niet is opgelost verwijst de directeur de klant door naar het klachtenloket of de geschillencommissie.
6. Het klachtenloket probeert een voor beiden aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst de klant dit niet dan kan de klacht of het geschil aan de geschillencommissie voorgelegd worden. Deze klachtencommissie beoordeelt of de klacht terecht is. Als dat zo is, bemiddelen zij in het vinden van een oplossing.

Wijze waarop de houder de regeling onder aandacht heeft gebracht

Alle ouders ontvangen bij aanvang van de kinderopvang een oudermap, waarin o.a. deze klachtenregeling zit. Eea wordt eventueel verder toegelicht door de gezinsadviseur.

Samenstelling van de klachtencommissie

Dit is uitbesteed aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten

Dit is uitbesteed aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen .

Het aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Er zijn in 2016 geen klachten van klanten van de VVS behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen waardoor iedere locatie van de commissie een certificaat 'samen werken aan kwaliteit' heeft ontvangen.

Strekking van de oordelen

Niet van toepassing.

Aanbevelingen en aard van de oordelen

Niet van toepassing.