

2015

Speel-Mere

Linda Lem

Speel-Mere

*Kinderdagverblijf
Peuterspeelzaal
Buitenschoolse opvang*



[OPENBAAR KLACHTENVERSLAG]

Locatie: Almere

Klachten van Ouders en Oudercommissie

Speel-Mere

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*

Speel-Mere

Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Kinderdagverblijf Speel-Mere 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 Speel-Mere ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag voor 1 juni van elk jaar op de website van Kinderdagverblijf Speel-Mere worden gepubliceerd. In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling*
- Wijze waarop Kinderdagverblijf Speel-Mere 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.

Speel-Mere

Beknopte beschrijving van de regeling

Iedere klant van Kinderdagverblijf Speel-Mere kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit is wettelijk geregeld. Als een klant een klacht heeft kunnen drie (opvolgende) wegen bewandeld worden:

- 1. De Klacht eerst mondeling bespreken met de pedagogisch medewerkers of locatiemanager;*
- 2. De klachtschriftelijk indienen bij Kinderdagverblijf Speel-Mere via het klachtenformulier. Zie bijlage achterin;*
- 3. De klant dient een klacht in bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen(GKP). De GKP is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderdagverblijf Speel-Mere is aangesloten bij de GKP.*

Als de oudercommissie een klacht heeft kan zij zich direct wenden tot de Geschillencommissie.

Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht.

Alle ouders bij Kinderdagverblijf Speel-Mere 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 Speel-Mere. 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.

Met de medewerkers wordt besproken hoe de klachtenregeling gehanteerd moet worden. Kinderdagverblijf Speel-Mere 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.

Speel-Mere

Indien Kinderdagverblijf Speel-Mere en de ouder(s) gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, kan een ouder de klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. In uitzonderlijke gevallen kan een ouder de klacht direct bij de Geschillencommissie indienen. Dit is het geval indien een ouder het gevoel heeft de klacht niet veilig bij de organisatie neer te kunnen leggen. Ouders worden van de klachtenregeling op de hoogte gebracht middels de website, het pedagogisch beleid en ook bij een intakegesprek is deze mogelijkheid besproken. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen. 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 GKP. 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 GKP over de ingediende klachten wordt per mail kenbaar gemaakt aan de oudercommissie.

De samenstelling van de klachtencommissie

Kinderdagverblijf Speel-Mere is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen (GKP). 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 drie personen, een lid via de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOink en de consumentenbond en een lid voorgedragen door Brancheorganisatie Kinderopvangen en de MOgroep.

Speel-Mere

De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.

Tot januari 2016 behandelde Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) klachten in de kinderopvang en was kinderdagverblijf Speel-Mere hierbij aangesloten. SKK heeft in 2015 over Kinderdagverblijf Speel-Mere geen officiële klachten ontvangen van ouders. Ook intern zijn er geen klachten via het klachtenformulier binnengekomen en ook niet per e-mail. Ook van de oudercommissie zijn er geen klachten binnengekomen over 2015.

Aantal en aard van de door de klachtcommissie behandelde klachten.

De klachtencommissie heeft over verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen over Kinderdagverblijf Speel-Mere.

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 Speel-Mere ervoor zorgen dat de ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot het management en de vaste Pedagogisch medewerkers op groep.