

KLACHTEN-JAARVERSLAG

2015



Mei 2016

Kinderopvang de Sleutel
Groningenhof 4
5709 CA Helmond
0492 – 516013
www.kinderopvangdesleutel.nl
info@kinderopvangdesleutel.nl

Inleiding

Dit is het openbare Klachten Jaarverslag van het jaar 2015 van Kinderopvang de Sleutel. Kinderopvang de Sleutel verzorgt opvang voor kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de interne en externe klachtenregelingen door ouders in het jaar 2015 zijn ingediend. Indien er klachten zijn geweest, wordt in dit verslag beschreven op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

Het Klachten Jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Kinderopvang de Sleutel (www.kinderopvangdesleutel.nl) en opgestuurd naar de GGD en de oudercommissie van Kinderopvang de Sleutel.

Ouder(s)/verzorger(s) worden van de klachtenregeling op de hoogte gebracht via het beleidsplan, de website en tijdens het intakegesprek. Daarnaast worden de ouder(s)/verzorger(s) op de hoogte gebracht van de documentatie die ter inzage ligt bij onze administratie, waaronder ook de klachtenregeling.

Jenny Groenendijk

Houder Kinderopvang de Sleutel

Klachtenprocedure

Kinderopvang de Sleutel doet er alles aan om ervoor te zorgen dat uw kind plezier heeft bij de opvang. Het kan wel eens voorkomen dat u ergens niet tevreden mee bent. Laat dit dan meteen aan de direct betrokken leidster van uw kind weten en/of aan de houder (Jenny Groenendijk). Vaak is er sprake van een misverstand en/of kan de leidster de situatie meteen naar tevredenheid uitleggen. Te allen tijde wordt uw klacht serieus genomen en wordt er discreet mee omgegaan.

Kinderopvang de Sleutel heeft een klachtenreglement, met een regeling voor de afhandeling van klachten. Er bestaat zowel een interne als een externe procedure klachtenafhandeling.

Interne klachtenprocedure

Binnen de interne procedure wordt uw klacht besproken met de medewerker binnen de organisatie. Gaat het om een klein probleem, dan wordt dat met de medewerker, houder en indiener van de klacht meteen besproken. Dit is meestal de snelste manier om de onvrede te bespreken en indien van toepassing afspraken te maken voor de toekomst.

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de ouder/verzorger gebruik maken van de externe klachtenregeling.

Externe klachtenprocedure

Kinderopvang de Sleutel was tot 1 januari 2016 aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Dit was een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoorde, advies gaf en duidelijk maakte welke stappen genomen konden worden. Vanaf 1 januari 2016 is Kinderopvang de Sleutel, conform de wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen, aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een klacht kon rechtstreeks bij de sKK ingediend worden, maar ook als de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgerond.

Een klacht van ouders werd bij sKK behandeld door een klachtencommissie van met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht werd een commissie samengesteld. sKK is per 1 januari 2016 gestopt met haar activiteiten.

Samenstelling van de klachtencommissie:
Regio Z-Brabant, Limburg en Zeeland:

- Ir. J.N.E. Cortenraede
- drs. H. Ummels
- A.J.M. van Hoesel
- mr. A. den Hoed
- drs. T.F. Veldkamp
- drs. T.E.M.S. de Vries, arts
- mr. M.E.G.M. D'Agnolo
- drs. E.R.J.M. Gaillard

De samenstelling van de klachtencommissie is terug te vinden op de website: <http://www.skkijaarverslagen.nl/?cmd=skk-download&cat=skk> in de inleiding van het jaarverslag van 2015.

Klachten in 2015

In het jaar 2015 zijn er via de interne klachtenprocedure geen klachten van ouders ontvangen bij Kinderopvang de Sleutel.

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft geen klachten van ouders of verzorgers ontvangen.