

Klachtenverslag 2015

Zo Kinderopvang



Kinderopvang





Inleiding

Dit is het klachtenverslag 2015 van Zo Kinderopvang.

Conform de wet- en regelgeving is iedere kinderopvang organisatie verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni in het volgende jaar bij de GGD ingediend en op de website van de kinderopvang organisatie geplaatst.

In dit jaarverslag staat het volgende beschreven:

- Een beknopte omschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop Zo Kinderopvang de klachtenregeling onder de aandacht van ouders hebt gebracht;
- De samenstelling van de klachtencommissie;
- In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen uitvoeren;
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- De strekking van de oordelen;
- De aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen.



Klachtenverslag 2015 Zo Kinderopvang

De klachtenregeling voor ouders

Ondanks onze inspanningen om de kinderen de beste verzorging en aandacht te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat ouders ergens niet of minder tevreden over zijn. Wij nodigen hen uit om hun ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. Wij vinden het belangrijk dat zij gehoord worden. De uiting van hun ontevredenheid zien wij als een kans om van hen een extra tevreden klant te maken; hun klacht is voor ons een gratis advies. Daarom hebben we, met inachtneming van hetgeen bepaald in de Algemene Voorwaarden en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen de volgende klachtenregeling:

- Indien u een klacht heeft, kunt u dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij het vestigingshoofd van de desbetreffende vestiging. Uw klacht wordt ook bij de directie gemeld.
- Indien u de klacht hierna niet naar tevredenheid ziet opgelost, kunt u, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de directie. U kunt hen schrijven op Scheveningseweg 46, 2517 KV Den Haag of bereiken via 070-3458563 of via de mail op info@zokinderopvang.nl.
- Indien na het contact met de directie uw klacht nog steeds niet naar tevredenheid is verholpen, kunt u contact opnemen met de OC of COC. Zij kunnen wellicht met u kijken naar de mogelijkheden om de klacht centraal in overleg te brengen. De bereikbaarheid van uw OC is te vinden op het prikbord in de hal van uw vestiging of via het besloten gedeelte van de website www.zokinderopvang.nl onder oudercommissie.
- Indien uw klacht onvoldoende wordt opgelost, kunt u uw klacht schriftelijk indienen. Dat kan via Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Deze is bereikbaar via het ambtelijk secretariaat info@klachtkinderopvang.nl of via de reguliere post naar Stichting Klachtencommissie Kinderopvang Postbus 21 3738 ZL Maartensdijk Deze klachtencommissie neemt uw klacht conform het klachtenreglement van de stichting Klachtencommissie Kinderopvang in behandeling en doet een voor partijen bindende uitspraak. Het klachtenreglement vindt u op het besloten deel van de website.
- Als organisatie geven we er de voorkeur aan dat u eerst de klacht intern laat behandelen, zoals bij de eerste 3 punten omschreven. En dat wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, u de klacht extern bij de Klachtencommissie neerlegt. U heeft echter altijd de keuze om de interne procedure over te slaan en direct de klacht extern bij de klachtencommissie neer te leggen.
- Mocht uw klacht door de klachtencommissie onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:
Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang
Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.sgc.nl
De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.



De klachtenregeling voor oudercommissies

Wij werken in goede harmonie samen met de oudercommissies, maar het kan natuurlijk voorkomen dat er een meningsverschil ontstaat. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen en kan hiervoor gebruik maken van de interne klachtenprocedure.

Indien de klacht onvoldoende wordt opgelost, kunnen zij hun klacht extern schriftelijk indienen. Dat kan via Stichting Klachtenkamer Oudercommissies (KK).

Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht bij onze ouders

Onze klachtenregeling hangt ter inzage op de informatieborden in de hal van de vestigingen en is te vinden op onze website www.zokinderopvang.nl.

De samenstelling van de klachtencommissie

Omdat wij zijn aangesloten bij de sKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang) hebben wij intern geen samenstelling van de klachtencommissie.

Werkzaamheden klachtencommissie

Aangezien wij in 2015 geen officiële klachten hebben ontvangen heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden gehad.

Het aantal en de aard van de klachten

Er zijn in 2015 geen klachten geweest.

De strekking van de oordelen

n.v.t.

Eventuele maatregelen

Geen.

Bijlage:

- Bevestigingsbrief sKK klachtenvrij KC 2015
- Bevestigingsbrief sKK klachtenvrij KK 2015