

SENANG

Kinderdagverblijf



Klachten jaarverslag 2015

KDV Loetjoe

Voorwoord

Dit is het openbare Klachten Jaarverslag 2015 van kinderopvang Senang, locatie Loetjoe. Locatie Loetjoe heeft in 2015 3 horizontale opvang groepen en heeft 33 kindplaatsen.

Het Klachten Jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van kinderopvang Senang , besproken in de oudercommissie en opgestuurd naar de GGD.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/ verzorgers ingediende klachten in het jaar 2015. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van de klachten regeling.

Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2015.

Locatiemanager kinderdagverblijf Loetjoe



Klachten regeling

Uw kind is in goede handen bij kinderopvang Senang locatie Loetjoe. Echter kan er zich iets voordoen waardoor u een klacht heeft over de opvang van uw kind of de organisatie. Als iemand een klacht heeft, dan wil kinderopvang Senang deze zo zorgvuldig mogelijk behandelen.

Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen en kunnen wij ook bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden. Klachten zien wij dan ook als een gratis advies van ouders/verzorgers. Ze kunnen aangewend worden om de kwaliteit te verbeteren.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij kinderopvang Senang locatie Loetjoe. Het klachtenformulier is digitaal beschikbaar op onze website (www.kinderopvangsenang.nl) en tevens af te halen op het kantoor.

Als u een klacht wilt indienen adviseren wij u de klacht te bespreken met degene op wie de klacht betrekking heeft. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of onduidelijkheid en kan de medewerk(st)er de situatie naar tevredenheid uitleggen. Veel kan daarmee uit de wereld worden geholpen. Indien dit niet leidt tot het gewenste resultaat kunt u zich wenden tot de locatiemanager om alsnog samen tot een oplossing te komen. Mocht u hierna van mening zijn dat u niet voldoende geholpen wordt of u klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld dan kunt u zich wenden tot de externe geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl zij zullen uw klacht verder in behandeling nemen.

Belangrijk is dat ouders / verzorgers op de hoogte zijn dat zij altijd vrij zijn om direct naar de geschillen commissie te stappen. Ouders / verzorgers zijn niet verplicht een klacht eerst bij de medewerk(st)er(s) of locatiemanager van Loetjoe neer te leggen.

Jaarlijks vanaf 2016 brengt de externe geschillen commissie alleen een verslag uit als er een geschil is geweest. Een geschil is nog weer een stap verder als een klacht. Als een klacht netjes wordt opgelost komt daar dus geen verslag van. Als een klacht een geschil wordt wel. Deze is dan openbaar en ten alle tijden in te zien op kantoor en zal als bijlage toegevoegd worden aan dit jaarverslag.

Voor het jaar 2015 heeft de sKK het klachtenverslag aan ons verstuurd en hieruit blijkt dat er in 2015 geen klachten zijn geweest.



Vanaf 2016 kunt u dus bij de geschillencommissie terecht

Externe geschillencommissie

De geschillencommissie is voor alle vragen tijdens kantooruren bereikbaar op een algemeen informatienummer 070-3105310. of via www.degeschillencommissie.nl

Werkwijze: kunt u volgen op de site van de geschillencommissie



Klachten in 2015

Intern

Er zijn intern geen officiële klachten.

Extern

Er is in 2015

door ouders/ verzorgers geen gebruik gemaakt van de externe klachten commissie SKK.

Tot slot

Kinderopvang Senang vindt het belangrijk dat alle ouders/ verzorgers op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Daarom wordt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- * Tijdens het intake gesprek die vlak voor plaatsing op Loetjoe plaatsvindt
- * In het pedagogisch beleidsplan
- * In de informatiegids
- * Via onze website www.kinderopvangsenang.nl

Klachten jaarverslag