

Openbaar klachtenverslag 2016

ouders

Villa
de Buitenkans



Dit jaarverslag betreft de volgende onderdelen :

Villa De Buitenkans KDV	LRKP 136229840
Villa De Buitenkans BSO	LRKP 155250371
BSO A.B.N. Basisschool de Buitenkans	LRKP 314741495

Inleiding

Iedere klant/ouder van De Buitenkans heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit is geregeld bij de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Als een ouder een klacht heeft kunnen er twee manieren zijn om de klacht te behandelen:

1. De ouder dient bij De Buitenkans een klacht in volgens de regeling zoals vermeld in de ouder-informatiegids;

Of

2. De ouder dient een klacht in bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) (Halverwege 2016 is dit de “geschillencommissie kinderopvang” geworden). De geschillencommissie is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De Buitenkans is aangesloten bij de geschillencommissie.

In de informatiegids, die ouders bij de aanmelding ontvangen, worden ouders geïnformeerd over de klachtenregeling. Daarnaast is de klachtenregeling terug te vinden op de website van De Buitenkans. Posters en informatie worden in de locaties zichtbaar voor ouders opgehangen.

De Buitenkans wil de klachten van de ouders op een zo adequate en gestructureerde wijze behandelen en oplossen, en indien mogelijk, hier lering uit trekken om zo verbeteringen binnen de organisatie door te voeren. De klachten registratie en behandeling wordt per individueel geval opgepakt.

Een klacht kan aan de pedagogisch medewerker kenbaar worden gemaakt en de pedagogisch medewerker zal direct van de betreffende klacht verslag doen richting de pedagoog, de directeur en de collega pedagogisch medewerkers. Ook kan een klacht direct kenbaar worden gemaakt bij de pedagoog en/of de directeur, ook dan zal er direct verslag worden gedaan richting de pedagogisch medewerkers.



Behandeling van de klacht

Mondelinge en schriftelijke klachten worden onderzocht en afgehandeld in eerste instantie door de pedagogisch medewerker en indien nodig door de directeur en de pedagoog van De Buitenkans. De uiteindelijke te nemen maatregelen worden door de directeur genomen. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd en verwerkt in het openbaar verslag klachten. Indien een ouder niet tevreden is over de behandeling van de klacht wordt verwezen naar de klachtencommissie.

De volgende reacties zijn in 2016 bij De Buitenkans binnen gekomen :

Het betrof de volgende onderwerpen

Van ouders over de organisatie:

- 1 klacht over onduidelijkheid administratieve processen.

Daarnaast is er een enkele maal overleg tussen pedagogische medewerkers en ouders geweest waardoor werkelijke 'klachten' voorkomen zijn. Onderwerpen die hierbij aan de orde zijn; kind heeft vieze luiers bij ophalen, kind is nogal zanderig na dag buitenspelen, kind heeft schaafplekken.

In alle gevallen worden gesprekken gedocumenteerd en actiepunten besproken in overleggen.

Extern klachtenreglement

De Buitenkans heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) (inmiddels de geschillencommissie). Ouders kunnen rechtstreeks (zonder de interne klachtenprocedure te volgen) naar de SKK stappen (nu laagdrempelig ook bij de klachtenkamer). Ook wanneer ouders niet tevreden zijn over de interne afhandeling van de klacht of de oplossing daarvan, is het mogelijk om (daarna) extern bij het SKK een klacht in te dienen.

Deze stichting is een onafhankelijk orgaan die klachten met betrekking tot kinderopvang professioneel afhandelt. In 2016 is hiervan door de ouders van De Buitenkans geen gebruik van gemaakt. De SKK heeft per brief laten weten geen klachten te hebben ontvangen in 2016 met betrekking tot alle locaties van de Buitenkans.