

# Openbaar klachtenverslag

## Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes



2015

## 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

## 1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving brengt Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes over elk kalenderjaar een openbaar verslag uit over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld.

De oudercommissie van Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes ontvangt een exemplaar van dit verslag.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes 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.
- Geschillencommissie
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Vervolgens een nadere uitwerking van bovenstaande onderdelen.

## 2. Beknopte beschrijving van de regeling

Iedere klant van Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit is geregeld bij de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden:

- De klant dient een schriftelijke klacht in bij Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes.
- De klant dient rechtstreeks een klacht in bij de Klachtencommissie, dit is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes is aangesloten bij de Klachtencommissie onder aansluitnummer 3363. Ook de oudercommissie kan zich wenden tot de klachtencommissie.

### 2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht.

Alle ouders bij Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes wordt tijdens het kennismaking/intakegesprek uitleg gegeven over het bestaan van de mogelijkheden voor het indienen van een klacht.

Ook op posters in het Kinderdagverblijf staat vermeld waar en hoe de klacht in te dienen.

Met medewerkers wordt besproken hoe de klachtenregeling gehanteerd behoort te worden. Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes tracht de regels voor het indienen van klachten bij de organisatie zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden. De klachten worden door de manager afgehandeld.

Natuurlijk kan het ook zo zijn dat ouders de klacht liever niet bij ons Kinderdagverblijf indienen. Ouders kunnen dan een klacht rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie. Ouders worden hiervan op de hoogte gebracht middels de website en ook bij een intakegesprek wordt deze mogelijkheid besproken.

De leden van de oudercommissie worden bij toetreding tot de oudercommissie in een gesprek op de hoogte gebracht van de mogelijkheid als lid van de oudercommissie een klacht in te dienen.

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:

[www.debontepaardjes.nl](http://www.debontepaardjes.nl)

De jaarlijkse brief van de geschillencommissie over de ingediende klachten wordt per mail kenbaar gemaakt aan de oudercommissie.

### 3. De samenstelling van de klachtencommissie

Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). 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 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijke secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van de klacht wordt een commissie ingesteld.

Commissie-leden:

Mw. drs. H.J. van Bennekom  
Mw. mr. A.J. Kattenwinkel  
Mw. mr. M. T.C.J. Nauta-Sluys  
Mw. K. Penninga  
Mw. mr. M. Stroetenga  
Mw. mr. H.M. Veenstra  
Mw. mr. I. Vanwersch (2013)

### 4. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2015 over Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes geen officiële klachten ontvangen van ouders. Ook intern zijn er geen klachten binnengekomen.

### 5. Aantal en aard van de door de klachtcommissie behandelde klachten.

De klachtencommissie heeft over verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen over Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes.

### 6. De strekking van de oordelen, de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen. Ervaring heeft ons geleerd dat open communicatie en houding en korte lijnen bij Kinderdagverblijf de Bonte Paardjes er voor zorgen dat de ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot de vaste leidsters op groep.

C.T. Vogels  
KDV de Bonte Paardjes