

**Jaarverslag klachten ouders en
oudercommissie 2016
KDV/BSO De Blije Bij**



Beschrijving van onze klachtenregeling

Interne klachten

Wanneer ouders niet tevreden zijn over onze dienstverlening kunnen zij dit, in eerste instantie, aangeven bij de pedagogisch medewerker. Wanneer de ontevredenheid uitmondt in een “klacht”, hanteren wij een interne klachtenregeling.

Dit gaat dan over de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Procedure

- Wij verzoeken de ouder(s) de klacht schriftelijk bij de directie in te dienen;
- De directie zal de klacht zorgvuldig onderzoeken;
- Zij houdt de ouder(s) zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling;
- Wij zullen de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelen- uiterlijk zes weken na indiening bij de directie;
- Wij verstrekken de ouder(s) een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht;
- In het oordeel stellen wij een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Wanneer ouders en De Blijde Bij er samen niet uit komen kunnen ouders terecht bij het **Klachtenloket** kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Deze instantie staat zowel ouders als kinderopvangorganisaties bij wanneer er een klachten/conflict is. Zij kunnen in deze adviseren en/of bemiddelen.

Externe klachtenprocedure

We streven naar een open relatie met de ouders waarbinnen problemen en klachten aan de orde gesteld kunnen worden. Door in gesprek te gaan proberen wij er samen met de ouders uit te komen. Mocht het voorkomen dat de ouders en de leiding van De Blijde Bij middels de interne klachtenprocedure en het Klachtenloket niet tot een oplossing komen, dan kunnen zowel de **ouders** als de **oudercommissie** zich wenden tot een externe klachtencommissie.

- Ouders/verzorgers of oudercommissie leggen hun klacht bij **De Geschillencommissie**
- Belangrijk is dat ouders/verzorgers of oudercommissie op de hoogte zijn dat zij naar De Geschillencommissie kunnen gaan wanneer zij er niet uitkomen met De Blijde Bij.
- Ouders/verzorgers of oudercommissie kunnen de klacht online indienen via deze link:

www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Of telefonisch bereikbaar op: **070 - 310 53 10** (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

De wijze waarop de regeling onder de aandacht wordt gebracht

Om ouders/verzorgers of oudercommissie over onze klachtenregeling te informeren hebben wij deze informatie op onze website staan, geven we dit mondeling bij intake gesprekken.

Het aantal en de aard van de door ons behandelde klachten

Wij hebben in 2016 één klacht binnen gekregen voor het kinderdagverblijf. Voor de bso zijn er geen klachten geweest. De klacht is helaas niet via onze interne route gegaan, maar kwam meteen binnen via de Geschillencommissie.

De ouder heeft in eerste instantie wel aangegeven bij de medewerkers niet tevreden te zijn met onze aanpak van haar kind. We zijn in gesprek gegaan met de ouder en hebben (nog) niet de interne klachtenprocedure ingezet.

Het betrof een kind die een speciale aanpak nodig had en waarbij we alles gedaan hebben wat binnen onze mogelijkheden lag. Maar de plaatsing op het kinderdagverblijf was niet langer houdbaar. We konden de ouder niet duidelijk maken dat wij niet meer konden doen in onze aanpak. De ouder heeft hierna zelf opgezegd en de communicatie (via de mail) betrof daarna de opzegtermijn van één maand.

De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie

De maatregelen die we genomen hebben toen de klacht via een de externe klachtencommissie binnenkwam, is dat de directie alsnog geprobeerd heeft te communiceren met de ouder. Dit bleek erg lastig en is uiteindelijk vooral via de mail gegaan. Uiteindelijk is de maatregel genomen dat we de ouder tegemoet zijn gekomen en dus geen opzegtermijn hebben gehanteerd.

Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen

In het verslag van de Geschillencommissie (zie bijlage) staat omschreven dat het onderwerp het pedagogisch beleidsplan betreft. Hier is het volgens de ouder wellicht mee begonnen, zij was niet tevreden over onze aanpak van haar kind, die speciale begeleiding nodig had. Echter is de voornaamste communicatie met de ouder geweest over onze opzegtermijn.

Bijlage: document Geschillencommissie