

OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN 2015

Inhoud:

	Voorwoord	3
1.0	Klachtenregeling van De Vrolijke Mol	4
1.1	Waarom een klachtenprocedure?	4
1.2	De interne klachtenregeling van De Vrolijke Mol	4
1.3	De externe klachtenregeling van De Vrolijke Mol	5
1.4	Geheimhouding	5
1.5	Resultaat over 2015	5
1.6	Toegevoegd	6

Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag Klachten 2015 van De Vrolijke Mol.

De Vrolijke Mol biedt kleinschalige kinderopvang aan.

De Vrolijke Mol biedt een plek aan waar kinderen zich welkom voelen, waar een kind mag zijn wie hij/zij is.

Onze pedagogisch medewerkers zijn professionals die het kind stimuleren en begeleiden op zijn ontdekkingstocht door het leven.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert De Vrolijke Mol jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Het openbare jaarverslag wordt toegezonden aan de GGD en openbaar gemaakt binnen onze organisatie.

In dit jaarverslag treft u meer informatie aan over de klachtenregeling, onze aansluitingen de klachtencommissie en de resultaten over het jaar 2015.

1.0 Klachtenregelingen De Vrolijke Mol

Kinderopvang De Vrolijke Mol verzorgt professionele kinderopvang aan kinderen van 0-4 jaar. Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaat, vindt er een intakegesprek plaats waarin met ouder(s)/ verzorger(s) afspraken worden gemaakt en volgt er een wenperiode. De wensen en behoeften van de ouder(s)/ verzorger(s) van het kind spelen hierbij een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouder(s)/ verzorger(s) verwachten of willen. De Vrolijke Mol wil deze situaties in onderling overleg met ouder(s)/ verzorger(s) zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouder(s)/ verzorger(s) over de dienstverlening staat hierin centraal. De Vrolijke Mol beschouwt ieder klacht als een behoefte aan betere afstemming.

1.1 Waarom een klachtenprocedure?

De Vrolijke Mol geeft er de voorkeur aan dat onvrede direct kan worden opgelost tussen de betrokkenen. Bijvoorbeeld tussen de ouder/verzorger en een pedagogisch medewerker. Lukt dit niet, dan kan de ongewenste situatie tot een klacht leiden.

Een klacht kan een ouder/ verzorger is voor De Vrolijke Mol een uiting van ongenoegen die de ouder/ verzorger of het kind heeft over het handelen van de dienstverlening door een medewerker van De Vrolijke Mol.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de wijze waarop een ouder/ verzorger bejegend wordt of over het niet nakomen van gemaakte afspraken met ouder(s)/ verzorger(s).

Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouder(s)/ verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de klant is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van De Vrolijke Mol. Een ouder/ verzorger beslist zelf of hij/zij een klacht indient, hij/zij bepaalt zelf de inhoud van de klacht en hij/zij geeft aan of hij/zij tevreden is over de afhandeling.

1.2 De interne klachtenregelingen

Een klacht kan door de ouder(s)/ verzorger(s) mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact met de ouder(s)/ verzorger(s) en de betrokkende medewerk(st)er(s), snel en correct tot beider tevredenheid wordt afgehandeld. Lukt dit niet dan kan de ouder/ verzorger de klacht neerleggen bij de directie. Vrolijke Mol vindt het belangrijk dat, in gesprekken die de ouder(s)/ verzorger(s) naar aanleiding van een klacht heeft, voortdurend geprobeerd wordt een oplossing voor het probleem te vinden. Het vertrouwen van betrokken partijen in elkaar dient te worden hersteld. Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder(s)/ verzorger(s) en de dienstverlening aan de ouder(s)/ verzorger(s) nadelig mag beïnvloeden.

1.3 De externe klachtenregelingen

Is een ouder/ verzorger niet tevreden over de oplossing die geboden is door De Vrolijke Mol, dan kan de ouder/ verzorger gebruik maken van de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissies. Waar de ouder met zijn of haar klacht terecht kan is afhankelijk van de aard en inhoud.

- ZcKK (Zuid- Hollandse centrale klachtencommissie Kinderopvang) ; deze commissie behandelt "pedagogische" klachten, klachten over het aanbod, de bejegening of de verzorging van een kind
- ZcKK-OC (Zuid-Hollandse centrale klachtencommissie Oudercommissie) ; deze commissie behandelt klachten van oudercommissies, waarbij de kinderopvang en de oudercommissie het niet eens kunnen worden. Hoewel een ouder/ verzorger zicht wettelijk gezien direct mag wenden tot deze commissies, geeft De Vrolijke Mol er de voorkeur aan dat klachten eerst intern met de ouder(s)/ verzorger(s) worden besproken en zo mogelijk opgelost.

Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang

De externe klachtencommissie, ZcKK, heeft een klachtenprocedure opgesteld waaraan De Vrolijke Mol zich verbonden heeft.

Zodra de ZcKK een klacht in behandeling neemt, wordt de desbetreffende organisatie daarvan op de hoogte gesteld en gevraagd om een reactie te geven. Vaak vraagt de commissie ook nog aanvullende informatie op ten behoeve van het onderzoek. Zo nodig kunnen beide partijen (nogmaals) op elkaars reactie reageren. Indien de commissie het noodzakelijk acht, houdt zij een hoorzitting.

Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang Oudercommissie

Zodra de ZcKK-OC een klacht in behandeling neemt, wordt de desbetreffende organisatie daarvan op de hoogte gesteld en gevraagd om een reactie te geven. Vaak vraagt de commissie ook nog aanvullende informatie op ten behoeve van het onderzoek. Zo nodig kunnen beide partijen (nogmaals) op elkaar reactie reageren. In die commissie het noodzakelijk acht, houdt zij een hoorzitting.

1.4 Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij De Vrolijke Mol gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

1.5 Resultaat over 2015

Met plezier delen wij mede dat er in 2015 geen interne klachten zijn ontvangen. Daarnaast zijn er geen externe klachten ontvangen van het ZcKK. Een kopie van de klachtenvrijbrief van het ZcKK treft u hieronder aan.

