

Klachtenverslag 2017
Kinderdagverblijf en buitenschoolse
opvang : De Basis



2 INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	pagina 3
Klachtenregeling.....	pagina 3
Interne klachtenregeling.....	pagina 3
Externe klachtenregeling.....	pagina 3
Klachten van oudercommissies	pagina 3
De wijze waarop Kinderopvang De Basis de regeling onder de aandacht brengt.....	pagina 3
Aantal en aard van de interne behandelde klachten in 2017.....	pagina 3
Klachten binnen gekomen bij de oudercommissie	pagina 3
Door De Geschillencommissie behandelde klachten.....	pagina 3

3 Inleiding:

Voor u ligt het Openbaar Klachtenverslag 2017 van Kinderopvang De Basis . Het gaat om een gecombineerd openbaar verslag van de klachten van ouders en de oudercommissie.

Klachtenregeling:

Bij Kinderopvang De Basis doen wij er alles aan om de best mogelijke opvang te bieden aan uw kind. Toch kan het voorkomen dat ouder(s)/verzorger(s) of de oudercommissie niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of de organisatie.

Een goede klachtenregeling zorgt voor een goede bijdrage aan de continue verbetering van onze opvang. Kinderopvang De Basis neemt klachten altijd serieus en zal er naar streven deze op een vlotte en correcte manier af te handelen.

Interne Klachtenregeling:

Wanneer u niet tevreden bent over onze opvang dan heeft het onze voorkeur om dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) te bespreken. Misschien gaat het om een misverstand en kan het probleem door overleg worden verholpen. Wanneer u vindt dat het probleem niet is opgelost dan is er de mogelijkheid om met de eerstvolgende verantwoordelijke, de directrice van kinderopvang De Basis contact op te nemen.

Externe klachtenregeling (De Geschillencommissie):

Wordt de klacht ook door de Directrice niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de ouder altijd een beroep doen op De Geschillencommissie. Meer informatie over De Geschillencommissie kunt u vinden op: www.degeschillencommissie.nl

Klachten van oudercommissies:

De samenwerking met de oudercommissie verloopt harmonieus, Toch kan het voorkomen dat zich situaties voordoen waarbij er meningsverschillen ontstaan. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen en kan gebruik maken van de interne of externe klachtenprocedure.

De wijze waarop kinderopvang De Basis de klachtenregeling onder de aandacht brengt:

De klachtenregeling staat in het informatieboekje, en stapsgewijs op de website. Tevens worden alle nieuwe ouders bij het intake gesprek hierover geïnformeerd.

Klachten binnen gekomen bij de oudercommissie:

Er zijn geen klachten binnen gekomen bij de oudercommissie.

Door De Geschillencommissie behandelde klachten:

De oudercommissie wordt jaarlijks op de hoogte gebracht van het aantal en aard van de interne behandelde en externe behandelde klachten, middels deze documentatie. Tevens zijn de behandelingen en reglementen en het aantal klachten openbaar terug te vinden middels de website

van Kinderopvang De Basis. Aantal en aard van de interne behandelde klachten in 2017 is 0 /geen. De Geschillencommissie heeft in 2017 geen officiële klachten ontvangen. Op 22 Februari 2018 hebben wij hiervoor een klachtenvrijbrief ontvangen. Deze is op te vragen/ in te zien bij Kinderopvang De Basis.