

Klachtenjaarsverslag 2017 Kleine-Ikke

Voor u ligt het Klachten jaarsverslag 2017 van Kleine-Ikke.

Kleine-Ikke heeft 1 locatie in Harderwijk, hier zijn 2 babygroepen met kinderen in de leeftijd van 0 tot 2 jaar, 3 peutergroepen met kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar, 1 verticale flex groep met kinderen van 0 tot 4 jaar en een BSO met 3 stamgroepen met kinderen van 4 tot en met 12 jaar gevestigd.

Als professionele aanbieder van kinderopvang wordt jaarlijks een verslag van de behandelde klachten opgesteld. Het jaarsverslag wordt gestuurd naar de oudercommissie, de GGD en wordt openbaar gemaakt op onze website.

Hieronder is een beknopte beschrijving van de klachtenregeling van Kleine-Ikke opgenomen.

De interne klachtenregeling

Kleine-Ikke beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie.

In het klachtenreglement staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht. U kunt dit document opvragen bij een van onze medewerkers of u vindt het op de website.

De externe klachtenregeling

Kleine-Ikke regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke stichting, de Geschillencommissie Kinderopvang.

Kleine-Ikke en de Geschillencommissie Kinderopvang beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat Kleine-Ikke en de Geschillencommissie Kinderopvang de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt de klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het kindercentrum of door gedragingen van de medewerkers.

Procedure klachten cliënten

- Wanneer cliënten ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de manager van Kleine-Ikke. Zij probeert samen met de directie deze klacht dan naar behoren op te lossen.
- Wil een cliënt zijn of haar klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie of is er door Kleine-Ikke geen passende oplossing geboden, dan heeft de cliënt het recht zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang . De klacht zal vervolgens conform het Klachtenreglement worden behandeld.

Klachtenjaarsverslag 2017 Kleine-Ikke

In 2017 zijn er 2 klachten binnengekomen.

Eén klacht over een gat in het net van de trampoline. De trampoline is daarna niet meer in gebruik genomen tot dat het nieuwe net binnen was en bevestigd was.

De tweede klacht ging over taxi vervoer van een kind van de BSO zonder zitje. Dit bleek twee keer te hebben plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze klacht hebben wij contact opgenomen met het taxibedrijf. De betreffende taxichauffeur is hier op aangesproken en de situatie wordt in de gaten gehouden.

De Geschillencommissie Kinderopvang.

Deze commissie heeft geen klachten ontvangen.

