

Klachtenverslag 2017

Inleiding

Dit openbaar klachtenverslag van 2017 van Kinderopvang Ommerkanaal bevat het verslag over eventuele klachten van ouders en het verslag van eventuele klachten van de oudercommissie die zijn ingediend.

Verslag over klachten van ouders

De medewerkers van Kinderopvang Ommerkanaal zullen binnen hun mogelijkheden alles doen om de opvang zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden. Desondanks is het mogelijk dat de opvang niet (geheel) aansluit bij de wensen of verwachtingen. Op dat moment zal het klachtenprotocol in werking treden.

Klachtenregeling

Als een ouder/verzorger een klacht heeft kan in eerste instantie een pedagogisch medewerker worden benaderd. Als het gaat om een klacht over de verzorging of begeleiding van een kind dan kan overleg met een pedagogisch medewerker wellicht tot overeenstemming leiden. Mocht de klacht hiermee niet naar tevredenheid worden afgehandeld dan kan contact opgenomen worden met de hoofdleidster van Kinderopvang Ommerkanaal. Zij zal samen met een bestuurslid met de ouder / verzorger in gesprek gaan.

Mocht de ouder / verzorger niet tevreden zijn over de uitkomst van dit gesprek dan mag er schriftelijk een klacht ingediend worden bij de klachtenfunctionaris. (bestuurslid). Deze zal binnen 2 week de klacht verder onderzoeken en uitspraak doen.

Het is altijd mogelijk om als ouder/verzorger contact op te nemen met de externe klachtencommissie: Kinderopvang Ommerkanaal is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie

Klachten 2017

Er zijn in 2017 geen klachten ingediend door de ouders/verzorgers. Hiervoor heeft Kinderopvang Ommerkanaal een klachtenvrijbrief ontvangen van 'De Geschillencommissie'.

Verslag over klachten van de oudercommissie

Klachtenregeling

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.

Interne procedure

De oudercommissie kan gebruik maken van deze klachtenregeling als er ontevredenheid is ten aanzien van de dienstverlening van Kinderopvang Ommerkanaal. De oudercommissie kan zich in zulke gevallen wenden tot het bestuur, zowel mondeling als schriftelijk.

Klachten zullen uiterlijk binnen 2 weken worden behandeld door het bestuur (klachten functionaris).

In deze periode wordt een afspraak gemaakt met de oudercommissie om een toelichting te geven op de klacht en eventueel naar oplossingen te zoeken. Er zal een kort verslag gemaakt worden van de besprekingen en de eventuele oplossing van de klacht.

Externe procedure

Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de uitkomst of de behandeling van een klacht, kan zij zich wenden tot de Oudercommissie Geschillencommissie. De leden van de oudercommissie worden hierover geïnformeerd door het lezen van het Reglement Oudercommissie, het informatieboekje van Kinderopvang Ommerkanaal en de informatie op de website.

Klachten 2017

Er zijn in 2016 geen klachten ingediend door de oudercommissie via de interne en de externe procedure. Hiervoor heeft Kinderopvang Ommerkanaal een klachtenvrijbrief ontvangen van 'De Geschillencommissie'.