

Jaarverslag Klachtenregeling 2016



**Kindercentrum HummelHoeve
Arishoek 1
6031RP Nederweert**

Mei 2017 **Jaarverslag klachtenregeling HummelHoeve 2016**

Inleiding

Kindercentrum HummelHoeve is aangesloten bij de Geschillen Commissie Kinderopvang. Dit is een landelijk werkende organisatie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissie tegen ondernemers in de kinderopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Indien er klachten zouden zijn geweest in 2016 zouden deze opgenomen zijn in dit verslag. In 2016 is er echter geen beroep gedaan de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Zowel de GGD als onze oudercommissie ontvangen een exemplaar van dit verslag.

Marlous Verboogen
Kindercentrum HummelHoeve

Beknopte beschrijving van de klachtenregeling.

Binnen Kindercentrum HummelHoeve wordt in eerste instantie geprobeerd de klachten over geboden diensten zoveel mogelijk met de direct betrokkenen op te lossen. Lukt dit niet, dan wordt er gewerkt volgens de klachtenregeling zoals die staat beschreven in het protocol Klachteregeeling HummelHoeve. In dit protocol staat omschreven hoe de *interne klachtenregeling* verloopt; het doel van de regeling, welke procedure gehanteerd wordt, het stappenplan bij de behandeling van een klacht, de wijze van verslaglegging en de mogelijkheid tot het aantekenen van bezwaar. Daarnaast wordt de *externe klachtenregeling* beschreven.

Kindercentrum HummelHoeve is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Als ouders niet tevreden zijn over de wijze waarop de klacht door de interne klachtencommissie is afgehandeld, kunnen ze een beroep doen op de Geschillencommissie Kinderopvang. Hierin staan naast de begripsomschrijvingen, de werkwijze van de commissie, hoe ouders een klachten kunnen indienen, de nadere bepaling van de klacht, de behandeling, de beslissing van de klachtencommissie, de termijnen en de verslaglegging van klachten, beschreven.

De wijze waarop Kindercentrum HummelHoeve de regeling onder de aandacht heeft gebracht

In de informatiebrochure die nieuwe ouders ontvangen voor de daadwerkelijke plaatsing van hun kind staat de klachtenregeling omschreven.

Daarnaast staat de klachtenregeling ook op de website www.hummelhoeve.nl en wordt men doorverwezen naar de geschillencommissie.

Op de informatieborden in de hal hangt een poster van de geschillencommissie.

Samenstelling klachtencommissie intern/extern

De klachtencommissie voor de **interne** klachtenregeling bestaat uit:

1. Aangewezen persoon uit de Oudercommissie.
2. Een onafhankelijk persoon buiten kindercentrum HummelHoeve.
3. Een onafhankelijk persoon buiten kindercentrum HummelHoeve.

Per klacht wordt er een klachtencommissie samengesteld.

De samenstelling van de commissie voor behandeling van klachten via de **externe** klachtenregeling verloopt volledig via de Geschillencommissie. Deze commissie bestaat uit minimaal drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door de door het bestuur aangewezen secretaris.

Het aantal klachten in 2016

In 2016 zijn er geen interne en externe klachten ingediend bij kindercentrum HummelHoeve en is er geen klachtencommissie actief geweest.

Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, strekking van de oordelen en aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in 2016 geen ouders geweest die een klacht hebben ingediend bij de interne klachtencommissie. Ook bij de Geschillencommissie heeft geen enkele ouder een klacht ingediend. Er zijn dus in 2016 geen klachten behandeld. De ervaring van de afgelopen jaren leert dat door de korte en open communicatielijnen binnen Kindercentrum HummelHoeve, ouders met knelpunten of problemen rechtstreeks bij de pedagogisch medewerkers en/of de directie terecht kunnen.

Mei 2017 **Jaarverslag klachtenregeling HummelHoeve 2016**

Blijkbaar voldoet de manier waarop binnen Kindercentrum HummelHoeve wordt gewerkt aan de verwachtingen die ouders hebben van de kinderopvang. De constructieve wijze waarop wordt omgegaan met knelpunten en/of problemen van ouders, maakt dat ouders over het algemeen (zeer) tevreden zijn.