

# Jaarverslag Klachtenregeling Kinderdagverblijf Oase 2015

*In 2015 was kinderdagverblijf Oase lid van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK), zij stopt met haar werkzaamheden. Vanaf 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang veranderd en worden klachten door een orgaan, 'Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen' behandeld. Daarnaast verzorgen zij vanaf januari ook een klachtenloket voor de kinderopvang waar ouders, oudercommissies en houders terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling. Kinderdagverblijf Oase heeft zich aangemeld bij deze commissie.*

## **Inleiding**

Binnen Oase doen we ons best om het iedereen naar de zin te maken. Dit doen we als eerst met onze kindjes, de ouders, leidsters en iedereen die bij Oase betrokken is. Het is voor ons heel belangrijk dat iedereen het naar z'n zin heeft binnen Oase, dit zorgt dat de warmte en sfeer waarvoor ouders zijn gekomen behouden blijft. Er kan natuurlijk altijd wel eens iets misgaan, daarom bestaat er een klachtenprocedure. De uitgangspunt van deze procedure is dat de ouder de direct betrokkene zo spoedig mogelijk aanspreekt op de klacht. Het is ook een recht dat u als ouder heeft om een klacht in te dienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit is geregeld bij de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Een van de wettelijke vastgestelde eisen vanuit het klachtrecht is, dat Kinderdagverblijf Oase per kalenderjaar een openbaar jaarverslag klachten opstelt, waarin de volgende punten worden beschreven:

- Beknopte beschrijving van de klachtenregeling bij kinderdagverblijf Oase
- Wijze waarop kinderdagverblijf Oase de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- De samenstelling van de interne en externe klachtencommissie
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal, aard, strekking, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van behandelde klachten

### 1. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling bij kinderdagverblijf Oase

#### **Beschrijving van de regeling**

Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: De klant dient bij Oase een klacht in: een **interne** klacht. Voor een **externe** klacht konden ouders tot voor kort terecht bij de Klachtenkamer Kinderopvang . De sKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Oase is aangesloten bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang sKK voor de behandeling van formele klachten van klanten. De sKK is een zelfstandige organisatie die zich ten doel stelt om ten behoeve van de organisaties voor kinderopvang de Wet Clienten Zorgsector uit te voeren.

### **Interne klachten**

Oase wil de klachten van ouders op een adequate en gestructureerde wijze behandelen, oplossen en, indien mogelijk, hier lering uit trekken om zo verbeteringen binnen de organisatie door te voeren. Oase tracht de regels voor het indienen van klachten zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden. Klachten kunnen dan ook zowel mondeling, schriftelijk (via signalerings/klachtenformulier), telefonisch of per email kenbaar gemaakt worden. De klachten worden onderzocht en afgehandeld door de leidinggevenden van Oase en afhankelijk van de klacht met behulp van de oudercommissie..

### **Externe klachten**

Als ouders niet tevreden zijn over de wijze waarop de klacht door de interne klachtencommissie is afgehandeld, kunnen ze een beroep doen op de Externe klachtenregeling. 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.

#### 2. Wijze waarop kinderdagverblijf Oase de regeling onder de aandacht heeft gebracht

De klachtenregeling zoals hierboven beschreven, ligt voor ouders ter inzage in de folderhouder bij de ingang van Oase. Nieuwe ouders worden in de informatiebrochure, die zij voor plaatsing ontvangen, verwezen naar de inhoud van de klachtenregeling. Op de website van kinderdagverblijf Oase is de klachtenregeling ook te vinden.

#### 3. Samenstelling klachtencommissie

De samenstelling van de commissie voor behandeling van klachten via de externe klachtenregeling via de SKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang) wordt gedaan door het bestuur van de SKK. Zij benoemt personen op basis van hun deskundigheid tot lid van de Klachtencommissie.

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. De namen van de commissieleden zijn te vinden op de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

Vanaf 2016 kunt u dus bij de geschillencommissie terecht

De geschillencommissie is voor alle vragen tijdens kantooruren bereikbaar op een algemeen **informatienummer 070-3105310 of via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)**

4. De mate waarin de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten in 2015 zijn er geen interne en externe klachten ingediend bij kinderdagverblijf Oase.

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

Jaarlijks vanaf 2016 brengt de externe geschillen commissie alleen een verslag uit als er een geschil is geweest. Een geschil is nog weer een stap verder als een klacht. Als een klacht netjes wordt opgelost komt daar dus geen verslag van. Als een klacht een geschil wordt wel. Deze is dan openbaar en ten alle tijden in te zien op kantoor en zal als bijlage toegevoegd worden aan dit jaarverslag. Voor het jaar 2015 heeft de sKK het klachtenverslag aan ons verstuurd en hieruit blijkt dat er in 2015 geen klachten zijn geweest.

***De ervaring van de afgelopen jaren leert dat door de korte en open communicatielijnen bij Oase, ouders met knelpunten of problemen rechtstreeks bij de leidsters en/of de directie terecht kunnen. In het geval ouders, in de directe afstemming met de leidsters, niet tot een oplossing konden komen, hebben vervolgesprekken met de directie altijd geleid tot een afdoende oplossing voor alle partijen. Blijkbaar voldoet de manier waarop bij Oase wordt gewerkt aan de verwachtingen die ouders hebben van de kinderopvang. De constructieve wijze waarop binnen Oase wordt omgegaan met knelpunten en/of problemen van ouders, maakt dat ouders over het algemeen (zeer) tevreden zijn over de kinderopvang bij Oase.***

Bijlage: Klachtenvrijbrief 2015

