

# Openbaar jaarverslag

## Klachten 2017

ouders en oudercommissie



### Locaties

Lange Kavel 50, 7881 LS Emmer-Compasuum/ KDV Dribbel/ BSO Okidoki

Kanaal A NZ 191, 7881 KS Emmer-Compasuum/ Voorschool CBS Triangel/ BSO Sport en spel

[www.kinderopvangdribbel.nl](http://www.kinderopvangdribbel.nl)

[info@kinderopvangdribbel.nl](mailto:info@kinderopvangdribbel.nl)

Telefoon: 06- 253 336 48

## Inhoud

De interne klachtenregeling.....	2
Klachten in 2017.....	4
Tot slot.....	5
Bijlagen.....	6

## Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten ouders en oudercommissie 2017 van Kinderopvang Dribbel. Sinds 2006 wordt professionele opvang geboden aan Lange Kavel 50 te Emmer-Compasuum die zich inmiddels uitgebreid heeft met meerdere groepen en een extra locatie aan Kanaal A NZ 191 te Emmer-Compasuum. Kinderopvang Dribbel is een kleinschalige kinderopvangorganisatie met een plezierige sfeer voor kinderen, ouders en medewerkers met veel persoonlijk contact met ouders en kinderen en biedt opvang aan 1 verticale groep van 0 t/m 4 jaar, 1 peuterspeelzaalgroep van 2 tot 4 jaar, 1 kleine BSO die de voorschoolse opvang regelt en een BSO voor Naschoolse en vakantieopvang.

Wekelijks worden 30-35 kinderen opgevangen. Als professionele aanbieder van kinderopvang, publiceert Kinderopvang Dribbel jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de oudercommissie van Kinderopvang Dribbel en toegezonden aan de kinderopvanginspectie van GGD Drenthe. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via klachtenregelingen door ouders in 2017 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Allereerst is een beknopte beschrijving van de klachtenregelingen van kinderopvang Dribbel opgenomen.

## De interne klachtenregeling

Kinderopvang Dribbel beschikt over een interne en externe 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. Voor de

### Interne klachtenregeling geldt:

- Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komen de ouder en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de directeur mevrouw K.S. Vos. De eigenaar zal proberen de klacht naar tevredenheid op te lossen. De klacht kan mondeling worden ingediend, maar ook schriftelijk. Hiervoor is een formulier beschikbaar welke kan worden opgevraagd bij de leidsters, of uit het informatiebord (entree) gepakt kan worden.

Voor de externe klachtenregeling geldt dat een ouder te allen tijde rechtstreeks en zonder tussenkomst van de kinderopvang een klacht kan indienen bij De geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Bij wie de klacht het beste kan worden ingediend, hangt af van de aard en inhoud van deze klacht.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling in de informatiebrochure, het pedagogisch beleid en op de website. In de brochure is informatie opgenomen over de wijze waarop klachten van ouders behandeld worden. Tijdens het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de opvang, ontvangen ouders mondelinge informatie over de werkwijze van de interne klachtenregeling.

- De Geschillencommissie kinderopvang; behandelt 'pedagogische' klachten over de opvang of de verzorging van een kind.

## De Geschillencommissie kinderopvang

Kinderopvang Dribbel heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt sinds 1 januari 2016 gebruik van de geschillencommissie kinderopvang (voorheen van de Stichting klachtencommissie kinderopvang en Stichting klachtencommissie oudercommissie. Deze hebben dezelfde werkwijze als de nieuwe Geschillencommissie). De Geschillencommissie is een onafhankelijke, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Wanneer een klacht over de dienstverlening van de Geschillencommissie niet op een, voor de ouder, bevredigende wijze wordt afgehandeld, kan de ouder schriftelijk een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van een klacht, wordt een commissie samengesteld uit 3 leden. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris van de Geschillencommissie.

## Klachten in 2017

In 2017 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk geen klachten bij de eigenaar neergelegd die niet door de betrokken medewerker kon worden opgelost.

In 2017 is door ouders geen gebruik gemaakt van een van de externe klachtenregelingen. Bij de geschillencommissie kinderopvang alsmede onze interne klachtenprocedure, zijn door ouders van Kinderopvang Dribbel geen klachten ingediend. De bevestiging hiervan is ons verstuurd via mail (certificaat klachtenvrij 2017 en begeleidend schrijven).

## Tot slot

Kinderopvang Dribbel wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kinderopvang Dribbel.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende website:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Bijlagen

1. Brief geschilvrij / Geschillencommissie
2. Certificaat geschilvrij / jaar 2017