

Jaarverslag klachtenregelingen 2016

locatie Van Embdenstraat, Rotterdamseweg, Raamstraat en Raamstraat dependance

Inhoud

Inhoud	1
Inleiding	1
De klachtenregeling voor individuele klanten	2
Interne klachtenregeling	2
Externe klachtenregeling	2
De klachtenregeling voor oudercommissies	2
Klachtenregelingen onder de aandacht in 2016	2
Samenstelling geschillencommissie	2
Verrichting werkzaamheden geschillencommissie	3
Aantal door de geschillencommissie behandelde klachten	3
Strekking oordelen van de geschillencommissie	3
Verrichten werkzaamheden klachtenloket	3
Aanbevelingen en maatregelen n.a.v. klachten	3

Inleiding

Plukkebol kent een procedure voor individuele klachten en een procedure voor klachten van de oudercommissie. De procedures en andere relevante zaken aangaande het klachtenrecht zijn opgenomen in dit jaarverslag. In 2016 is er zowel op de klachtenregeling voor individuele klanten als op de regeling voor de oudercommissie geen beroep gedaan. Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en aan de Wet Kinderopvang. Beide wetten stellen een klachtenjaarverslag verplicht. Zowel de GGD als onze oudercommissies ontvangen een exemplaar van dit verslag. Voor andere geïnteresseerden is dit verslag in te zien via het openbare deel van onze website.

Mark Siep
directeur

Delft, 9 mei 2017

De klachtenregeling voor individuele klanten

Als je als ouder ontevreden bent over iets betreffende de opvang van jouw kind of de dienstverlening van Plukkebol dan horen wij dit graag. In de meeste gevallen is het raadzaam om jouw ongenoegens te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is: de pedagogisch medewerker of het locatiehoofd. Vanzelfsprekend kun je ook bij onze directeur Mark Siep terecht om jouw klacht te bespreken. Via info@plukkebol.nl

Interne klachtenregeling

Plukkebol Kinderopvang heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De volledige procedure vind je op www.plukkebol.nl/over-plukkebol/klachten

Externe klachtenregeling

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De volledige procedure en contactgegevens van het klachtenloket en de geschillencommissie vind je op www.plukkebol.nl/over-plukkebol/klachten

De klachtenregeling voor oudercommissies

De oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De contactgegevens van de geschillencommissie vind je op www.plukkebol.nl/over-plukkebol/klachten

Klachtenregelingen onder de aandacht in 2016

De klachtenregeling voor individuele klanten is op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- opgenomen in de huisregels kinderdagverblijf;
- opgenomen in de huisregels buitenschoolse opvang;
- via www.plukkebol.nl/over-plukkebol/klachten;
- via nieuwsbericht op website en nieuwsbrief;
- als ouders klachten hebben of wij dit vermoeden, wijzen wij hen op de klachtenregeling.

De klachtenregeling voor de oudercommissies is bekend bij de voorzitters van de oudercommissies.

Samenstelling geschillencommissie

Plukkebol is aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang en deze commissie stelt zelf haar commissieleden aan.

Verrichting werkzaamheden geschillencommissie

Niet van toepassing. Er zijn geen klachten ingediend in 2016.

Aantal door de geschillencommissie behandelde klachten

locatie individueel of OC	# klachten	uitkomst
individuele klachten Raamstraat KDV	0	
individuele klachten Raamstraat BSO	0	
individuele klachten Raamstraat dependance BSO	0	
individuele klachten Van Embdenstraat KDV	0	
individuele klachten Rotterdamseweg BSO	0	
OC klachten Raamstraat KDV	0	
OC klachten Raamstraat BSO	0	
OC klachten Raamstraat dependance	0	
OC klachten Van Embdenstraat KDV	0	
OC klachten Rotterdamseweg BSO	0	

Strekking oordelen van de geschillencommissie

Niet van toepassing.

Verrichten werkzaamheden klachtenloket

Plukkebol is in 2016 niet benaderd door het klachtenloket voor bemiddeling bij een klacht.

Aanbevelingen en maatregelen n.a.v. klachten

Niet van toepassing.