

# Openbaar Jaarverslag

Klachtenmeldingen 2017



Kinderopvang 't Goudvisje & BSO 't Haaienhonk

## Inhoudsopgave

<b>1. Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>2. Interne klachtenregeling voor ouders</b>	<b>3</b>
<b>3. Externe klachtenregeling</b>	<b>3</b>
<b>4. Ontvangen klachten in 2016</b>	<b>4</b>
<i>Ontvangen via externe instanties</i>	4
<i>Ontvangen binnen de eigen organisatie</i>	4
<b>5. Tot slot</b>	<b>5</b>
<b>6. Informatiebronnen</b>	<b>5</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>5</b>
<i>Bijlage 1, Kopie klachtvrijbrief 2017, geschillencommissie</i>	6
<i>Bijlage 2, Kopie certificaat Kinderopvangboerderij Empel, geschillencommissie</i>	7

## **1. Voorwoord**

Het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening is een continu proces. Klachten zijn een waardevol onderdeel binnen dit proces. Een gedegen registratie verschaft waardevolle informatie voor onze organisatie en geeft inzicht in de aard en het aantal klachten.

Kinderopvang 't Goudvisje staat voor professionaliteit in opvang en voor transparantie op alle vlakken van haar dienstverlening. Hiertoe behoort ook het onderdeel klachten, de geldende procedures daaromtrent, maar belangrijker nog; de wijze waarop wij met ontvangen klachten omgaan en welke stappen wij ondernemen om ontevredenheid weg te nemen.

Dit jaarverslag omvat de ontvangen meldingen over 2017 voor zowel de kinderdagopvang; 't Goudvisje als de buitenschoolse opvang; 't Haaienhonk.

Het verslag wordt jaarlijks besproken met onze oudercommissie en toegezonden aan de Inspectie Kinderopvang.

## **2. Interne klachtenregeling voor ouders**

Als ouders klachten hebben over onze dienstverlening is zorgvuldige behandeling daarvan van uitermate groot belang. In de meeste gevallen worden klachten opgelost met en door de direct betrokkene(n), indien nodig met tussenkomst van de managers. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, bestaat een vastgelegde regeling. De wijze waarop ouders een klacht kunnen indienen en welke stappen worden ondernomen bij de afhandeling van de klacht staat uitgebreid beschreven in ons interne klachtenreglement. Ouders worden hierover mondeling geïnformeerd tijdens het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de opvang. Daarnaast besteden wij op onze website aandacht aan dit onderwerp.

## **3. Externe klachtenregeling**

In het geval een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, kan de externe klachtenregeling worden gebruikt. Kinderopvang 't Goudvisje is sinds 1 januari 2016 aangesloten bij Geschillencommissie Kinderopvang. Ouders die gebruik maken van dagopvang of naschoolse opvang kunnen zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang bij klachten van zowel financiële als contractuele aard. Voordat de geschillencommissie een klacht in behandeling neemt wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij onze organisatie heeft gemeld.

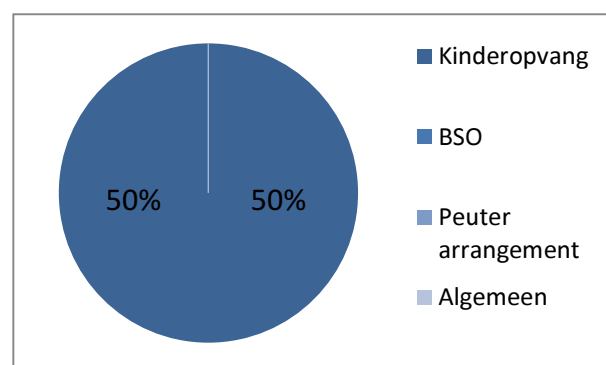
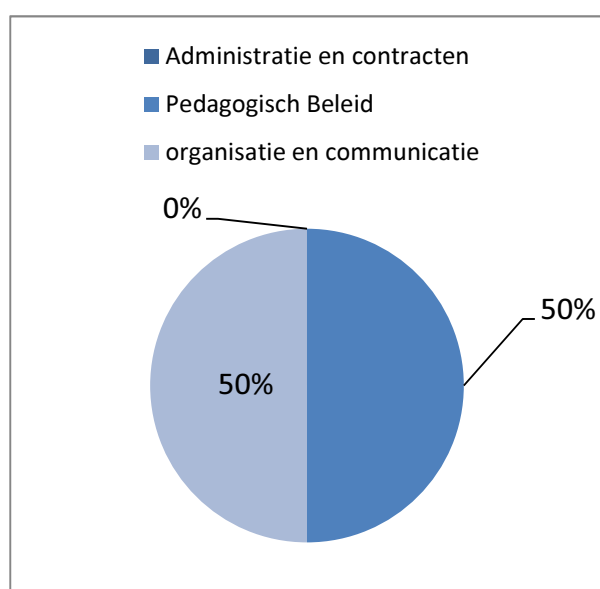
## 4. Ontvangen klachten in 2016

### Ontvangen via externe instanties

In 2017 zijn geen officiële klachten over onze organisatie ingediend via externe instanties. Van de Geschillencommissie Kinderopvang hebben wij een klachtenvrijbrief over het jaar 2017 ontvangen. Een kopie van deze brief is als bijlage opgenomen.

### Ontvangen binnen de eigen organisatie

Intern zijn twee officiële klachten geregistreerd, waarbij er één melding betrekking had op de kinderopvang en één melding op het peuter arrangement. De geregistreerde klachtmeldingen vertegenwoordigen 0,3% van ons totale ouderbestand.



De klachten zijn onder te verdelen naar een drietal rubrieken;

- Administratie & contracten;
- Organisatie & communicatie;
- Pedagogisch beleid.

Omtrent deze klachtmeldingen is in alle gevallen mondeling of schriftelijk contact opgenomen met de betreffende ouder(s).

In overleg met de betrokken partijen is gezocht naar oplossingen en/of maatregelen. Op deze wijze konden wij alle klachten naar tevredenheid van de betrokkenen afhandelen conform onze intern geldende procedures.

Voor de registratie van klachten hebben wij een speciaal hiervoor ingericht software-instrument in gebruik. Op deze wijze leggen wij organisatie breed de klachten vast en ook de wijze waarop de meldingen zijn behandeld. Ouders ontvangen na afloop een mini-enquête om de mate van tevredenheid over de wijze van de klachtenbehandeling inzichtelijk en meetbaar te maken. Tevens genereert het systeem rapportages die als handvatten voor verbeteringen in de dienstverlening kunnen dienen en verschaffen inzicht in trends & ontwikkelingen.

## 5. Tot slot

Wij staan altijd open voor de feedback die wij ontvangen van ouders, ook als deze minder positief van aard is. Wij onderschrijven het belang van klachtenregelingen die waarborgen dat ouders hun ongenoegen kenbaar kunnen maken. Alleen als wij op de hoogte zijn van wat er speelt zijn wij in staat adequaat inspelen op situaties, wensen en behoeften.

## 6. Informatiebronnen

Meer informatie over de in ons verslag vermelde klachtenregelingen vindt u op de volgende websites:

- Geschillencommissie kinderopvang [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)
- Onze eigen website [www.goudvisje.nl/www.haaienhonk.nl](http://www.goudvisje.nl/www.haaienhonk.nl)

## Bijlagen

- Bijlage 1 Kopie klachtenvrijbrief 2017, geschillencommissie
- Bijlage 2 Kopie certificaat Kinderopvangboerderij Empel

**Bijlage I, Kopie klachtvrijbrief 2017, geschillencommissie**



ONTVANGEN 12 MRT 2018



de geschillencommissie

Kinderopvang 't Goudvisje B.V.  
T.a.v. N. Verhaaren  
Postbus 223  
5240 AE Rosmalen

Postbus 10500  
2500 EP Den Haag  
Secretariaat  
Werkdagen 09.00 uur - 12.00 uur

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw Verhaaren,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangerelkt. Stuur uw e-mail naar [communicatie@degeschillencommissie.nl](mailto:communicatie@degeschillencommissie.nl) o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

Bijlage 2, Kopie certificaat Kinderopvangboerderij Empel, geschillencommissie

