



**OPENBAAR JAARVERSLAG 2016
KINDEROPVANG SWALMEN
LOCATIE DE OCTOPUS**

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten, die in 2016, op naam van Kinderopvang Swalmen zijn geregistreerd.

1. Klachtenregeling Kinderopvang Swalmen.

Kinderopvang Swalmen vindt het belangrijk dat alle kinderen en ouders/verzorgers tevreden zijn. Hier doen de medewerkers, de coördinatoren en het bestuur hun uiterste best voor.

1.1 Een klacht.

Helaas kan het voorkomen dat er opmerkingen en/of klachten ontstaan. Een klacht kan door de ouder/verzorger mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt door middel van een klachtenformulier dat gedownload kan worden op de website van Kinderopvang Swalmen www.kinderopvangswalmen.nl > menu downloads > klachtenformulier Kinderopvang Swalmen of verkrijgbaar in de groep van de kinderopvang.

Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tussen de ouder/verzorger en de betrokken medewerk(st)er en/of coördinator van de groep snel en correct tot ieders tevredenheid opgelost wordt. Lukt dit niet dan wordt de klacht besproken met de directie van Kinderopvang Swalmen. Indien er geen oplossing naar tevredenheid is gevonden dan wordt de klacht behandeld binnen het bestuur.

Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder/verzorger en de dienstverlening aan de ouder/verzorger nadelig mag beïnvloeden.

Kinderopvang Swalmen beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

De mening van de ouder(s)/verzorger(s) over de dienstverlening staat hierin centraal.

Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouder(s)/verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, en er voldoende gelegenheid is om hun klacht te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

De mening van de klant is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van kinderopvang Swalmen. Een ouder/verzorger beslist zelf of hij een klacht indient, hij/zij bepaalt zelf de inhoud van de klacht en hij/zij geeft aan of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

1.2 Geheimhouding.

Vanzelfsprekend worden de klachten zorgvuldig behandeld en wordt en bij kinderopvang Swalmen gehandeld volgens het Privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling zijn tot geheimhouding verplicht.

Mocht 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.

www.klachtenloket –kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie
www.degeschillencommissie.nl In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te
dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

Het adres van de Geschillencommissie is:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Postbus 90600, 2509 LP De Haag, telefoon 070-3105310

Bezoekadres: Bordewijklaan 46 Den Haag

Internet: www.degeschillencommissie.nl

Kinderopvang Swalmen is aangesloten bij De Geschillencommissie.

Jaarlijks ontvangt Kinderopvang Swalmen van De Geschillencommissie een brief, waarin vermeld
wordt of er klachten in het voorgaande jaar zijn binnengekomen omtrent de kinderopvang. De klachten
(vrij) brief inclusief het jaarverslag is op de website www.kinderopvangswalmen.nl in te zien.

2. Waar is het klachtenreglement te vinden?

De klachtenprocedure is in te zien:

- Op de website; www.kinderopvangswalmen.nl > menu klachtenprocedure
- In de informatie die voor de start aan de ouders/verzorgers meegegeven wordt.

De klachtenvrijbrief en het openbaar jaarverslag zijn in te zien:

- Op de website; www.kinderopvangswalmen.nl > klachtenprocedure> klachtenvrijbrief>
openbaar jaarverslag.

3. Samenstelling Geschillencommissie.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting
Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOInk en de
Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en
de Sociaal Werk Nederland gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting
benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet
dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Behandelingsprocedure van de klacht.

Voordat er een klacht ingediend wordt bij De Geschillencommissie is het verstandig het klachtenloket
Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) in te schakelen.

Hier probeert men voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wordt er
geen gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang gemaakt dan kan ervoor gekozen worden de klacht
of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Ook de Oudercommissie kan bij De Geschillencommissie terecht.

Kinderopvang Swalmen 2016.

5. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

In 2016 heeft Kinderopvang Swalmen geen klachten ontvangen.

6. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten?

n.v.t. Er zijn geen klachten ingediend bij de klachtencommissie.

7. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

n.v.t. Er zijn geen klachten ingediend bij de klachtencommissie.