



Openbaar verslag klachten 2011 kinderdagverblijf Lieve Schoot

Dit jaarverslag betreft een locatie van kinderdagverblijf Lieve Schoot.

Lieve Schoot, KDV

Derkinderenstraat 52 in Amsterdam

Inleiding

Iedere klant van Lieve Schoot kan een klacht indienen als de dienstverlening niet naar wens is.

Als iemand een klacht heeft, zijn er verschillende mogelijkheden.

- De klant dient bij Lieve Schoot een klacht in. Deze klacht wordt in eerste instantie behandeld door de direct betrokkene. Eventueel wordt de directrice ingeschakeld.
- De klant dient een klacht in bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK is een onafhankelijke instelling die vragen van klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderdagverblijf Lieve Schoot is aangesloten bij SKK.
- Als een oudercommissie een klacht heeft, kan zij zich wenden tot de Klachtenkamer oudercommissie.

Klachtenprocedure kinderdagverblijf Lieve Schoot

Klachten van klanten

Wij streven naar een open relatie met de ouders waarbinnen problemen en klachten aan de orde gesteld kunnen worden. De klachten kunnen de klanten zowel schriftelijk, telefonisch of per e-mail doorgeven. Door in gesprek te gaan proberen wij er samen met de ouders uit te komen. Mocht het voorkomen dat de ouders en de leiding van Lieve Schoot met deze interne klachtenprocedure niet tot een oplossing komen, dan kunnen de ouders zich wenden tot onze klachtencommissie. Lieve Schoot is aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.



Klachten van oudercommissies

Indien de oudercommissie een klacht heeft, wordt deze eerst besproken met de leidinggevende. Eventueel wordt de directrice ingeschakeld. Als wij niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunnen de oudercommissies gebruik maken van de Klachtenkamer voor de oudercommissies.

Oudercommissies kunnen zich ook altijd direct wenden tot de Klachtenkamer voor de oudercommissies. Deze bestaat uit:

- Een lid op voordracht van de MO- groep
- Een lid op voordracht van BOiNK
- Een lid, de voorzitter, wordt benoemd op voordracht van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met onder 1 en 2 genoemde partijen.

De procedure is te vinden op de website van de klachtenkamer: www.klachtenkamer.nl

Klachten in 2011

Op 5 september 2011 zijn wij als kinderdagverblijf Lieve Schoot gestart. Hierdoor hadden wij in 2011 nog geen oudercommissie en ook geen klachten.

Klachtencommissies 2011

sKK

De sKK heeft ons laten weten in 2011 geen klachten te hebben ontvangen die betrekking hadden op kinderdagverblijf Lieve Schoot.

Het jaarverslag 2011 van de SKK is te downloaden via de website van de sKK.

Klachten via de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

De Klachtenkamer Oudercommissies heeft laten weten in 2011 geen klachten te hebben ontvangen die betrekking hadden op Kinderdagverblijf Lieve Schoot. Dit komt mede doordat er in 2011 nog geen oudercommissie was opgezet.

Door middel van informatie verstrekking aan de ouders op verschillende manieren zoals website, informatieboekje enz. wordt het klachtenreglement onder de aandacht gebracht.