



Dit is het openbare Klachten Jaarverslag 2012 van Lieve Schoot

Het Klachten Jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website Lieve Schoot, besproken in de oudercommissie en opgestuurd naar oudercommissie en de GGD.

Verslag Klachten (Wet klachtrecht cliënten zorgsector) over het jaar 2012

Kinderopvang Lieve Schoot is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) en bij de Klachtencommissie, eveneens via de SKK.

Wijze waarop Lieve Schoot de regeling onder de aandacht brengt

Alle ouders worden hierover geïnformeerd via onze website www.lieveschoot.nl, ook bij het intakegesprek komt de SKK aan de orde. Tevens hangt er op Lieve Schoot een poster van de SKK.

De Stichting Klachten Commissie werkt met een reglement. Bij klachten zal elk lid van de Klachtencommissie zich houden aan de geheimhoudingsplicht. **Zie website Stichting Klachtencommissie.**

Klachten regeling KDV Lieve Schoot

A.

1. Ouder/verzorger stelt klacht op schrift t.a.v. directie; E. Aksoy – Dogan
2. De directie bevestigt de ouder/verzorger schriftelijk de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen met als bijlage de folder “Klachtenprocedure”;
3. Klacht wordt ingeschreven in “klachten map”;
4. Directie behandelt klacht en overlegt met pedagogisch medewerker(ster) of indien het een klacht over een medewerker van Lieve Schoot betreft met de desbetreffende persoon;
5. Ouder/verzorger wordt door directie uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek waarin de klacht wordt behandeld en de mogelijke oplossing die Lieve Schoot aanbiedt.
6. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door de directie en de gemaakt afspraken worden schriftelijk bevestigd aan de ouder/verzorger oor directie;
7. Indien ouder/verzorger niet akkoord kan gaan met de door Lieve Schoot geboden oplossing, kan de ouder/verzorger haar klacht deponeren bij SKK (stichting klachtencommissie), deze nemen de klacht in behandeling en een onafhankelijke klachtencommissie zal uitspraak doen, welke bindend is.

B.

1. Ouders/verzorgers leggen hun klacht bij SKK
Belangrijk is dat ouders/verzorgers op de hoogte zijn dat zij altijd vrij zijn om direct na SKK te stappen. Ouders/verzorgers zijn niet verplicht een klacht eerst bij de medewerker(st)er(s) of directie Lieve Schoot neer te leggen.



Externe klachtencommissie SKK

De SKK is voor alle vragen tijdens kantooruren bereikbaar op een algemeen informatienummer 0900-0400034. Tevens zijn zij bereikbaar via e-mail: info@klachtkinderopvang.nl.

Klachten in 2012

Er is in 2012 door ouders/verzorgers geen gebruik gemaakt van **intern klachten regeling**.

Er is in 2012 door ouders/verzorgers geen gebruik gemaakt van de **externe klachtencommissie (SKK)**.

Er is in 2012 geen klacht ontvangen van oudercommissie bij de **Stichten Klachtenkamer**.

Opgesteld door directie, vastgelegd maart 2013