



k i n d e r c e n t r u m

't Rovertje

St. Jozefweg 30
5953 JN Reuver
info@rovertje.nl
www.rovertje.nl

Jaarverslag klachten kindercentrum 't Rovertje 2023

Jaarlijks brengt Kindercentrum 't Rovertje een kort verslag uit van de klachten die in het voorgaande jaar behandeld zijn. Dit jaarverslag betreft het jaar 2023.

De volgende punten worden beschreven:

- Beknopte beschrijving van de klachtenregeling van St. Kindercentrum 't Rovertje
- Wijze waarop kindercentrum 't Rovertje de klachtenregeling onder de aandacht brengt van ouders
- De samenstelling van de klachtencommissie
- Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal, aard, strekking, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van de behandelde klachten per locatie.

1. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

In principe gaan we bij Kindercentrum 't Rovertje er van uit dat klachten en of ontevredenheid zoveel mogelijk met de direct betrokkenen worden opgepakt en opgelost. Dit gebeurt doorgaans ook waardoor er slechts zelden een formele klacht wordt ingediend.

Uitgangspunt is dat we "klachten als cadeau voor kwaliteit" zien. Ouders die een klacht hebben of ergens niet tevreden mee zijn helpen ons om scherp te blijven ten aanzien van het aanbod, onze werkwijze, de communicatie en het beleid.

Interne klachtenregeling

Tweejaarlijks evalueren we onze klachtenregeling binnen het MT en met de Oudercommissies. In april 2022 is de klachtenregeling nadat we deze geëvalueerd hebben hernieuwd en op onze website geplaatst.

In het kort beschrijven we hieronder de belangrijkste onderdelen van onze klachtenregeling.

Indien klachten niet door overleg met de direct betrokkenen worden opgelost adviseren wij ouders om in geval van klachten over de pedagogische praktijk deze kenbaar te maken bij de manager/leidinggevende van de groep/locatie.

Alle overige klachten kunnen rechtstreeks ingediend worden bij de directeur van het kindercentrum.

Voor het indienen van een klacht is een klachtenformulier beschikbaar op locaties en op onze website waar ook de klachtenregeling te vinden is. Indien ouders via een e-mail een klacht indienen, behandelen we deze klacht volgens dezelfde strekking als in het klachtenformulier beschreven staat om een zo volledig mogelijk beeld van de klacht te krijgen.

Afhankelijk van de ernst van een klacht geldt een termijn van zes weken voor afhandeling. De versnelde procedure is van toepassing bij zeer ingrijpende situaties die psychisch of fysieke gevolgen hebben voor het kind of de ouder(s). Binnen uiterlijk drie dagen worden ouders uitgenodigd om de klacht te bespreken. Ligt er een relatie met een medewerker en ouders stemmen hier mee in vindt binnen vijf dagen een bemiddelend gesprek plaats.

Externe klachtenregeling

Als ouders geen gebruik willen maken van de interne klachtenregeling kunnen zij direct de klacht aanhangig maken bij externe partijen. Dat kan ook indien de interne klachtenregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht. Advies aan ouders is om eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. www.klachtenloketkinderopvang.nl Het klachtenloket geeft advies en bemiddelt bij klachten.

Is een klacht dan nog niet opgelost dan kunnen ouders zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

Het kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld in werking. De stappen in de meldcode worden gevolgd en zijn onderdeel van de afhandeling van de klacht.

De klachtenregeling wordt elke twee jaar geëvalueerd in april. Evaluatie gebeurt in het managementteam en met de oudercommissies. De oudercommissie heeft adviesrecht.

2. Wijze waarop het kindercentrum de klachtenregeling onder de aandacht brengt van ouders.

Nieuwe ouders ontvangen bij de aanmelding de klachtenprocedure bij het informatiepakket. De klachtenregeling, het klachtenjaarverslag en het klachtenformulier staan op de website van het kindercentrum.

3. De samenstelling van de klachtencommissie

Zoals opgenomen in de interne klachtenprocedure ligt de afwikkeling van de klacht bij de manager van de groep/locatie waar deze onder valt of bij de directeur van het kindercentrum.

Bij externe klachten ingediend bij de Geschillencommissie bestaat deze uit drie leden:

1. Een voorzitter, aangezocht door de Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC)
2. Een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk
3. Een lid voorgedragen door de Branchevereniging Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang gezamenlijk.

4. Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

In 2022 zijn geen klachten via het klachtenloket of de Geschillencommissie ingediend door ouders of oudercommissies van het kindercentrum.

Ook zijn er geen klachten ingediend via de formele klachtenprocedure.

Wel zijn er situaties waarbij ouders ontevreden waren onder de aandacht gebracht bij de managers van het kindercentrum.

Hieronder wordt beschreven welke situaties zich voordeden, waarover onvrede is ontstaan en hoe het is afgehandeld.

5. Aantal, aard, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van behandelde interne klachten.

In 2023 zijn er geen klachten ingediend via de interne en/of de externe klachtenprocedure.