



Openbaar Jaarverslag Klachten 2020



Voor u ligt het openbare Jaarverslag klachten van het jaar 2020 van Kinderdagverblijf de Dassenburcht.

Kinderdagverblijf de Dassenburcht is de overkoepelende naam onze 7 locaties.

Sinds 2008 zijn wij als organisatie in de gemeente Hardenberg actief met kinderopvang en Buitenschoolse opvang met als slogan: "Oog, oor en hart voor uw kind".

Kinderdagverblijf de Dassenburcht is een sterk groeiende professionele organisatie, waarbij dagelijks kinderen van 0 tot 13 jaar met zorg worden opgevangen.

Kinderdagverblijf de Dassenburcht heeft over het jaar 2020 een Klachten jaarverslag opgesteld voor alle locaties . Het Klachten Jaarverslag wordt intern besproken met management en de Oudercommissies. Vervolgens wordt deze opgestuurd naar de GGD.

In dit jaarverslag leest u welke klachten ouders over Kinderopvang de Dassenburcht in 2020 hebben binnen de organisatie of locatie of in overleg met de directie of teamleider opgelost zijn en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

De rapportage heeft betrekking op alle opvangvormen die Kinderopvang de Dassenburcht aanbiedt. Ook treft u de bijlage van de klachtenregeling van Kinderopvang Dassenburcht aan.

De organisatie is aangesloten bij de geschillencommissie.

Rest ons te vermelden dat 2020 klachten vrij is geweest.

Letty Hulzebosch en Marjon Kwant
Directie KDV /BSO de "Dassenburcht"



De Dassenburcht biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van de "Dassenburcht". Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft DE Dassenburcht een klachtenprocedure.

De procedure is als bijlage verkort op onze website www.kinderdagverblijfdedassenburcht.nl aanwezig, in NIO documenten en in de bijlage van dit jaarverslag. IN het beleidsplan van de organisatie is een uitgebreidere documentatie beschikbaar voor de ouders (zie NIO documenten)

De klachtenprocedure (klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij DE "DASSENBURCHT") wordt onder de aandacht van ouders gebracht door een brief, die de ouder ontvangt via de startmail, na aanmelding en de daadwerkelijk start van de opvang.

In de brief (zie bijlage) wordt kort verwezen naar algemene informatie met betrekking tot informatie over de klachtenprocedure te vinden. Jaarlijks maakt de organisatie een klachtenverslag over de formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen door de "Dassenburcht".

De ouders worden in NIO-nieuws gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat op de website van een locatie te vinden is.

Formele klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De Dassenburcht is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie zijn te vinden op de site www.degeschillencommissie.nl

Officiële interne klachten zijn schriftelijke klachten die bij de directie van de Dassenburcht zijn binnengekomen.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2020 geen formele klacht van ouders over de Dassenburcht ontvangen.

Bij de oudercommissies en de medewerkers van de Dassenburcht zijn geen interne klachten in 2020 ingediend.

Management KDV/BSO de Dassenburcht

Jaarverslag klachten 2020

U maakt als ouder/verzorger gebruik van ons kinderverblijf de "Dassenburcht". Directie en medewerkers doen hun uiterste best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Conform de Wet Klachtenrecht Cliënten zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Als u een klacht over de kwaliteit van de opvang heeft, kunt u in ieder geval twee wegen bewandelen: de interne en de externe. Als ouder beslist u zelf of u start met een interne of externe procedure. Het verdient de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

• **Interne Klachtenprocedure;**

Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn medewerkers en teamleiders graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

1. u richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker/teamleider. De betreffende partij probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie of wilt u rechtstreeks in gesprek met derden, dan richt u zich schriftelijk tot de oudercommissie of de directie. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken medewerker op te lossen.

(Zie verder hfst. 20 klachtenprocedure Pedagogisch beleidsplan PBP)

Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en/of u bent niet tevreden over de afhandeling of u wilt geen interne procedure opstarten, kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de geschillencommissie.

Externe klachtenprocedure;

Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht binnen de opvang is behandeld? Of u wilt geen interne procedure starten? Vreest u dat de situatie zich vaker zal voordoen of verwacht u dat het indienen van een klacht geen resultaat oplevert? In die gevallen kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure.

1. U kunt uw klacht melden bij dit Klachtenloket Kinderopvang. Als u hiervoor kiest, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket uw klacht bekijken. Deze zal proberen uw klacht op te lossen via bemiddeling tussen u en de kinderopvangorganisatie;
<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>
2. Als dit niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via bemiddeling is op te lossen, kunt u de klacht indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#). Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie (uw klacht wordt dan een geschil) moet u een bepaalde procedure volgen, lees daarover op de site van [De Geschillencommissie](#). Van uw klacht een geschil maken, brengt bepaalde voordelen met zich mee. Zo komt er een onafhankelijke uitspraak, die duidelijkheid schept voor u en de opvang. Als opvangorganisatie zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie en is de uitspraak bindend voor beide partijen. Dit is niet alleen in het belang van uw kind, maar ook in het belang van de andere kinderen in de opvang. Als u een klacht wilt indienen bij de geschillencommissie kunt u zich wenden tot: De geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag Tel. 070 3105310 www.degeschillencommissie.nl

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Uw klacht indienen

De klacht kan zowel digitaal als schriftelijk worden ingediend. Digitaal heeft de voorkeur vanwege de snellere afhandeling. Kunt u uw klacht niet digitaal indienen, dan kan dat ook schriftelijk. Download het formulier van de website en stuur dit per post naar de geschillencommissie toe.