

# Openbaar klachtenverslag KinderKade

## Ouders & Oudercommissie 2016

## INHOUD

1. Inleiding
2. Beknopte beschrijving van de regeling
3. De wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht bij de ouders en bij de oudercommissie
4. De samenstelling van de klachtencommissie
5. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
6. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
7. De strekking van de oordelen, de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

## 1. INLEIDING

Conform de wet- en regelgeving is KinderKade verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld.

Het openbaar verslag wordt aan de GGD Gooi- en Vechtstreek verzonden. De oudercommissie van KinderKade ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het verslag van KinderKade op de site worden gepubliceerd.

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van voornoemde onderdelen

## 2. BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE REGELING

### *Ouders*

Iedere klant van KinderKade kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit is geregeld bij de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden:

1. De klant dient een klacht in bij KinderKade
2. De klant dient een klacht in bij De Geschillencommissie. De Geschillencommissie is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

### *Oudercommissie*

KinderKade is aangesloten bij De Geschillencommissie. Als de oudercommissie een klacht heeft kan zij zich wenden tot deze commissie.

## 3. WIJZE WAAROP DE REGELING ONDER DE AANDACHT IS GEBRACHT

### *Ouders*

Alle ouders bij KinderKade ontvangen bij aanvang alle belangrijke documenten op een usb-stick of per mail. Waaronder ook de algemene voorwaarden waarin duidelijk wordt vermeld hoe om te gaan met klachten. Tevens is er een pagina op de site aan gewijd.

Elke groep heeft een map waarin al deze documenten in printvorm zitten. Wij eisen dat medewerkers deze documenten kennen en regelmatig doorlezen.

KinderKade is laagdrempelig en kleinschalig en wij zullen eventuele klachten altijd eerst onderling proberen op te lossen met de leidster/houder.

### *Oudercommissie*

Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Hier is een aparte klachtenkamer voor. De leden van de oudercommissie zijn allen op de hoogte hiervan en hebben hiervoor het reglement getekend.

De jaarlijkse brief van De Geschillencommissie over de ingediende klachten wordt per mail kenbaar gemaakt aan de oudercommissie.

## 4. DE SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

### *Ouders & Oudercommissie*

KinderKade is aangesloten bij De Geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

KinderKade heeft een klachtenvrijbrief over 2016 ontvangen van De Geschillencommissie.

## 5. DE MATE WAARIN DE KLACHTENCOMMISSIE HAAR WERK HEEFT KUNNEN DOEN

### *Ouders*

De Geschillencommissie heeft in 2016 over KinderKade geen officiële klachten ontvangen van ouders. De klachtenvrij brief die KinderKade heeft ontvangen over verslagjaar 2016 staat op de site.

### *Oudercommissie*

Ook intern zijn er geen klachten binnengekomen. Niet schriftelijk en ook niet per e-mail.

## 6. AANTAL EN AARD VAN DE DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE BEHANDELDE KLACHTEN

### *Ouders & Oudercommissie*

De klachtencommissie heeft over verslagjaar 2016 geen klachten ontvangen over KinderKade.

## 7. DE STREKKING VAN DE OORDELEN, AANBEVELINGEN EN AARD VAN MAATREGELEN

### *Ouders & Oudercommissie*

Er zijn in het verslagjaar 2016 geen klachten ontvangen. De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij KinderKade ervoor zorgen dat de ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot de vaste leidsters op groep.