



Openbaar klachtenverslag

Sunny Garden

Verslagjaar 2015



Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. DE BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE REGELING	3
2.1 WIJZE WAAROP DE REGELING ONDER DE AANDACHT IS GEBRACHT	4
3. DE SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	4
3.1 DE MATE WAARIN DE KLACHTENCOMMISSIE HAAR WERK HEEFT KUNNEN DOEN.....	4
4. AANTAL EN AARD VAN DE DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE BEHANDELDE KLACHTEN	4
5. DE STREKKING VAN DE OORDELEN EN DE AANBEVELINGEN EN DE AARDE VAN DE MAATREGELEN	4



1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Kinderopvang Sunny Garden verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt in december 2015 – voorjaar 2016 gemaakt. De Ouder Commissie ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag in december 2016 op de website www.sunny-garden.nl worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling;
- Wijze waarop Sunny Garden de regeling onder de aandacht heeft gebracht;
- De samenstelling van de klachtencommissie;
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen;
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

2. De beknopte beschrijving van de regeling

Sunny Garden heeft een klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven ouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van de directie plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan kunnen de ouders rechtsreeks hun klachten deponeren bij de externe klachtencommissie. Het staat ouders ook vrij hun klacht rechtstreeks te deponeren bij de externe klachtencommissie .

Daarnaast heeft Sunny Garden een aparte klachtenregeling voor de Ouder Commissie(s). Het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van de directie plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan kunnen de leden van de Ouder Commissie rechtsreeks hun klachten deponeren bij de externe klachtencommissie .



2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij Sunny Garden ingeschreven locaties beschikken over het klachtenreglement. Tijdens de intake wordt de klachtenprocedure besproken. In het informatieboekje staat deze procedure ook beschreven net als op de website www.sunny-garden.nl. De klachtenprocedure van de Ouder Commissie was tijdens één van de eerste vergaderingen besproken. Jaarlijks wordt dit ook middels dit rapport weer onder de aandacht van de leden gebracht.

3. De samenstelling van de klachtencommissie

Sunny Garden is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK), website: www.klachtkinderopvang.nl. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2015 over Sunny Garden geen officiële klachten van ouders en van leden van de – voormalige – oudercommissie ontvangen.

4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals in paragraaf 3.1 beschreven heeft de klachtencommissie over verslagjaar 2015 geen klachten over Sunny Garden ontvangen.

5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aarde van de maatregelen

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen (vast aanspreekpunt) bij Sunny Garden er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot hun vaste pedagogisch medewerker.