

Openbaar verslag klachten 2009

Menswel Kinderopvang

Dit jaarverslag betreft de volgende locaties van Menswel Kinderopvang:

Kinderdagopvang:

Kindercentrum Schilberg
Kindercentrum de Duizendpoot
Kindercentrum Dribbel

Buitenschoolse opvang:

BSO de Duizendpoot
BSO Schilberg
BSO de Boemerang
BSO de TamTam
BSO Keuningsh fke
BSO de Steiger
BSO 't Palet
BSO de Springdonk

Peuterspeelzaal/peutergroep:

Peuterspeelzaal/peutergroep Robbedoes
Peuterspeelzaal/peutergroep de Duizendpoot
Peuterspeelzaal/peutergroep Schilberg
Peuterspeelzaal de Rakkertjes
Peuterspeelzaal Pinkeltje
Peuterspeelzaal 't Hommeltje
Peuterspeelzaal 't Awvellemenke
Peuterspeelzaal 't Krekeltje
Peuterspeelzaal de Pieperkes
Peuterspeelzaal/peutergroep Hummelhof
Peuterspeelzaal/peutergroep de Speeldoos
Peuterspeelzaal de Bibelebontseberg
Peuterspeelzaal/peutergroep Pinokkio
Peuterspeelzaal/peutergroep de Krielkes
Peuterspeelzaal/peutergroep 't Rakkertje
Peuterspeelzaal/peutergroep Holderdebolder

Inleiding

Klanten van Menswel Kinderopvang hebben het recht een klacht in te dienen als de dienst verlening te wensen over laat. Menswel Kinderopvang biedt de klant aan om klachten intern of extern in te dienen.

Onder de interne klachtenbehandeling wordt verstaan de afhandeling van een klacht binnen de organisatie (uitvoerenden, leiding, directie en/of bestuur van st. Menswel Kinderopvang).

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Klanten kunnen om een schriftelijke klacht in te dienen, gebruik maken van een klachtenformulier. Op het klachtenformulier wordt ook ingevuld hoe de klacht is afgehandeld en welke verbeteracties ondernomen worden. De klant wordt op de hoogte gebracht van het bestaan van deze formulieren tijdens het intake gesprek. Ook krijgt elke ouder een klachtenfolder waarin de interne en externe klachtenprocedure beschreven staat.

De externe klachtenbehandeling voorziet in de behandeling van een klacht door een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen dienen te worden. Menswel Kinderopvang is aangesloten bij de Zuid Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang.

Behandeling van de klacht

Mondelinge klachten worden onderzocht en afgehandeld door de coördinator van de betreffende locatie van Menswel Kinderopvang.

Schriftelijke klachten via een klachtenformulier worden afgehandeld door de coördinator van de betreffende locatie van Menswel Kinderopvang. De manager kinderopvang ontvangt na afhandeling het klachtenformulier.

Indien een klant niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, wordt verwezen naar de externe klachtencommissie.

Extern klachtenreglement

Menswel Kinderopvang heeft geen eigen klachtencommissie, maar heeft een contract met de Zuid Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). Wanneer klanten niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht of geen gebruik wensen te maken van het interne circuit, is het mogelijk om extern een klacht in te dienen bij ZcKK.

Samenvatting

In 2009 zijn geen schriftelijk reacties binnengekomen van ouders via de klachtenformulieren.

Dit verslag is opgenomen in het jaarverslag van 2009 en op de website van Menswel Kinderopvang.