

Openbaar verslag Klachten 2010

Dit is het openbaar verslag Klachten van BARTELE ouders over 2010 (en komt in de plaats van het eerder in augustus 2011 gepubliceerde verslag)

In dit verslag worden de volgende punten behandeld:

- 1) beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- 2) manier waarop BARTELE de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders heeft gebracht;
- 3) samenstelling van de klachtencommissie;
- 4) in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten;
- 5) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- 6) de strekking van de oordelen, aanbevelingen en de aard van de maatregel.

Ad 1) beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Iedere klant van de Bartele Kinderdagverblijven 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 kan terecht bij Bartele door de leidinggevende te mailen, telefonisch te benaderen of een brief te sturen.
 2. De klant dient een klacht in bij ZCKK. ZCKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Bartele is aangesloten bij de ZCKK.
- De interne klachtenprocedure is in 2005 opgesteld.
 - omschrijving van interne klachtenprocedure en de samenhang met de gang naar een externe klachtencommissie
Ouder kan zowel intern als extern een klacht aangeven
 - m.b.t. interne klachtenprocedure:
 - o aan wie moet een ouder de klacht richten: aan de leidinggevende
 - o binnen welke termijn volgt een schriftelijke gemotiveerde reactie: binnen vier weken
 - o wordt de klacht schriftelijk vastgelegd: dmv klachtenformulier
 - m.b.t. externe klachtenregeling:
 - o ZCKK

Ad 2) manier waarop BARTELE de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders heeft gebracht

Bartele kinderdagverblijven wil de klachten van ouders op een adequate en gestructureerde wijze behandelen, oplossen en hier lering uit trekken om zo verbeteringen binnen de organisatie door te voeren. Bartele kinderdagverblijven benoemt daarom het bestaan van het indienen van een klacht tijdens de intake gesprekken met ouders en heeft in haar informatieboekje/website een verwijzing naar deze regeling opgenomen. De ouder kan tevens op verzoek een folder verkrijgen van Zckk.

Bartele kinderdagverblijven tracht de regels voor het indienen van klachten bij de organisatie zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden. Klachten kunnen dan ook zowel schriftelijk, telefonisch of per email kenbaar gemaakt worden. De klacht wordt onderzocht en afgehandeld door het leidinggevende van Bartele kinderdagverblijven.

Klanten kunnen hun klacht altijd bij de ZCKK indienen, met speciaal daarvoor bestemde formulieren (zie de website van de ZCKK).

- summiere omschrijving van klachtenprocedure voor ouders is opgenomen in het informatieboekje / op website etc van BARTELE; informatieboek, website en folder te verkrijgen op aanvraag van ouder.

Ad 3) en 4) samenstelling klachtencommissie en in welke mate klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

De klachtencommissie (van Zckk) bestaat uit 15 leden. Waaronder 1 voorzitter en 2 plaatsvervangende voorzitters. Deze leden zijn onafhankelijk van de aangesloten organisaties. Een

Jaarlijks verslag Klachten Bartelev nov 2011

klacht wordt eerst in een subcommissie behandeld. Deze commissie wordt zodanig samengesteld dat er expertise aanwezig is en bestaat uit een voorzitter, een jurist en een vertegenwoordiger uit de geleding management kinderopvang. Afhankelijk van de betreffende inhoud kan de commissie uitgebreid worden met een commissielid met specifieke deskundigheid op het gebied van de betreffende klacht. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor 6 jaar (met mogelijk een eenmalige verlenging) en geven hun oordeel zonder last of ruggespraak. Van 40 van de 80 klachten is uiteindelijk een traject in gang gezet, alleen een klacht (OC) heeft de commissie niet in 2010 kunnen afhandelen.

Ad 5) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten in 2010

Er zijn in 2010 geen interne klachten ingediend door ouders bij BARTELE.

De ZcKK heeft in 2010 geen klachten ontvangen over BARTELE.

Ad 6) de strekking van de oordelen, aanbevelingen en de aard van de maatregel.

Alleen invullen indien er interne en/of externe klachten zijn ingediend: geen

Amsterdam, november 2011



.....
Directeur BARTELE