

Openbaar verslag Klachten Bartele 2010

Dit is het openbaar verslag Klachten van Bartele over 2010.

In dit verslag worden de volgende punten behandeld:

1) Beknopte beschrijving van de klachtenregeling;

Iedere klant van de Bartele Kinderdagverblijven kan een klacht in te dienen 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 of .
2. De klant dient (direct) een klacht in bij ZcKK.

Het ZcKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Bartele is aangesloten bij het ZcKK.

Als een oudercommissie een klacht heeft kan zij zich wenden tot de klachtkamer oudercommissies, ZcKK OC.

2) Hoe is de klachtenregeling binnen Bartele onder aandacht van ouders en oc 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. Geeft aan dat zij zich direct tot deze klachtencommissie kunnen wenden maar dat we in principe er de voorkeur aan geven als men de klacht eerst intern kenbaar maakt. Dan kunnen we er het snelste wat aan doen en lering van trekken. Tevens wordt aangegeven dat het informatieboekje meer informatie geeft over de regeling, deze wordt meegegeven aan nieuwe ouders en is te vinden op de website.

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. In eerste instantie wordt de klacht onderzocht en afgehandeld door het leidinggevende van Bartele kinderdagverblijven.

Mocht de klager niet tevreden zijn met de afhandeling, dan wordt de houdster ingeschakeld. Klanten kunnen ten allen tijde hun klacht direct bij het ZcKK indienen, met speciaal daarvoor bestemde formulieren (zie de website van de ZcKK op www.zcck.nl).

3) Samenstelling van de klachtencommissie;

Bartele kinderdagverblijven is aangesloten bij ZcKK Een klant kan zich altijd, ook zonder tussenkomst van de organisatie, wenden tot de klachtencommissie.

Op de website en in het informatieboekje van Bartele kinderdagverblijven is de aansluiting aangegeven.

Informeer bij de ZcKK wat de samenstelling is van de klachtencommissie. Dit is weer informatie over de regeling en over hoe de houder over de regeling informatie geeft en zegt niks over de samenstelling van de klachtencommissie.

4) Onafhankelijkheid van de klachtencommissie t.a.v. werkzaamheden en taken

De klachtencommissie kan haar taken onafhankelijk verrichten

5) Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;

Bij de klachtencommissie zijn er geen klachten m.b.t. Bartele voor het jaar 2010 binnengekomen. Het jaarverslag van de externe klachtencommissie kunt u hier vinden: www.ZcKK.nl/jaarverslag2010.pdf

6) Strekking van oordelen en aard van de maatregelen

Niet van toepassing omdat er in 2010 geen klachten waren.