



## Jaarverslag klachtenregeling 2015 Kinderopvang 't Hummelhuis Heerde

### KDV/BSO

In januari 2005 is de Wet op de Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van de wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. Het aantal inspectiegebieden waar de GGD toezicht op dient te houden is uitgebreid. De GGD inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Een van de wettelijke vastgestelde eisen vanuit het klachtrecht is, dat kinderopvang 't Hummelhuis per kalenderjaar een openbaar jaarverslag klachten opstelt. Hieronder treft u het openbaar jaarverslag klachten aan.

Kinderopvang 't Hummelhuis beschikt over een klachtenregeling. 't Hummelhuis is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen per 1 januari 2016. (voorheen WMK) voor de behandeling van formele klachten van klanten.

Nieuwe of toekomstige klanten van kinderopvang 't Hummelhuis worden via het informatieboekje, website en bij intake op de hoogte gesteld van de externe klachtenregeling.

Bij de Geschillencommissie (in 2015 nog WMK) zijn in 2015 **geen** klachten ingediend.

Kinderopvang 't Hummelhuis streeft naar het bieden van kinderopvang van goede kwaliteit. Daartoe zal 't Hummelhuis alle mogelijkheden en middelen benutten. Toch zullen er ouder(s)/ verzorger(s) zijn die ten aanzien van de door 't Hummelhuis geboden kinderopvang op- en aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben. 't Hummelhuis heeft in 2012 haar interne klachtenprocedure aangescherpt en heeft daartoe een opmerkingen/klachtenformulier ontwikkeld. 't Hummelhuis hoopt door de ontwikkeling van dit formulier en het gebruik ervan tekortkomingen, vragen en/of knelpunten in een vroeg stadium te ontvangen. Ouders krijgen te alle tijde een reactie.

Door het gebruik van de interne klachtenregeling hoopt 't Hummelhuis te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft 't Hummelhuis in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

In 2015 zijn er een aantal ouders geweest die opmerkingen/klachten hebben geplaatst naar aanleiding van de reorganisatie. De reorganisatie zou veel onrust geven op de groepen. De directie heeft begrip voor deze klachten. Het is een vervelende periode geweest voor alle betrokkenen. Door zo veel en goed mogelijk te communiceren zijn de klachten betreffende de reorganisatie tot een minimum beperkt gebleven.

Heerde, 19 mei 2016