

Openbaar jaarverslag 2022 Leef Kind

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten, die in 2021, op naam van Leef Kind zijn geregistreerd.

1. Klachtenregeling Leef Kind (tegenwoordig Wensenregeling genoemd)

Leef Kind vindt het belangrijk dat alle kinderen en ouders/verzorgers tevreden zijn. Hier doen de medewerkers, de coördinatoren en het bestuur hun uiterste best voor.

1.1 Een klacht ofwel indirecte wens.

Helaas kan het voorkomen dat er opmerkingen en/of klachten ontstaan. Een klacht kan door de ouder/verzorger mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt door middel van een klachtenformulier dat gedownload kan worden op de website van Leef Kind www.leefkind.nl menu Leef Kind > klachten of men kan mailen naar wensen@leefkind.nl.

Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tussen de ouder/verzorger en de betrokken medewerk(st)er en/of coördinator van de groep snel en correct tot ieders tevredenheid opgelost wordt. Lukt dit niet dan wordt de klacht besproken met de directie van Kinderopvang Swalmen. Indien er geen oplossing naar tevredenheid is gevonden dan wordt de klacht behandeld binnen het bestuur.

Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder/verzorger en de dienstverlening aan de ouder/verzorger nadelig mag beïnvloeden.

Leef Kind beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

De mening van de ouder(s)/verzorger(s) over de dienstverlening staat hierin centraal.

Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouder(s)/verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, en er voldoende gelegenheid is om hun klacht te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de klant is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van Leef Kind. Een ouder/verzorger beslist zelf of hij een klacht indient, hij/zij bepaalt zelf de inhoud van de klacht en hij/zij geeft aan of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

1.2 Geheimhouding.

Vanzelfsprekend worden de klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Leef Kind gehandeld volgens het Privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling zijn tot geheimhouding verplicht.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

Het adres van de Geschillencommissie is:

Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600, 2509 LP De Haag, telefoon 070-3105310

Bezoekadres: Bordewijklaan 46 Den Haag

Internet: www.degeschillencommissie.nl

Leef Kind is aangesloten bij De Geschillencommissie.

Jaarlijks ontvangt Leef Kind van De Geschillencommissie een brief, waarin vermeld wordt of er klachten in het voorgaande jaar zijn binnengekomen omtrent de kinderopvang. De klachten (vrij) brief inclusief het jaarverslag is op de website www.leefkind.nl in te zien.

2. Waar is het klachtenreglement te vinden?

De klachtenprocedure (wensenregeling) is in te zien:

- Op de website; www.leefkind.nl > menu Leef Kind > klachten
- In de informatie die voor de start aan de ouders/verzorgers meegegeven wordt.
- In het pedagogisch beleid en pedagogisch werkplan

De klachtvrijbrief en het openbaar jaarverslag zijn in te zien:

- Op de website; www.leefkind.nl > downloads

3. Samenstelling Geschillencommissie.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOink en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de Sociaal Werk Nederland gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Behandelingsprocedure van de klacht.

Voordat er een klacht ingediend wordt bij De Geschillencommissie is het verstandig het klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) in te schakelen.

Hier probeert men voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wordt er geen gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang gemaakt dan kan ervoor gekozen worden de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Ook de Oudercommissie kan bij De Geschillencommissie terecht.

5. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

In 2021 heeft Leef Kind 9 interne klachten ontvangen.

Deze hadden betrekking op het beleid rondom (Corona) tegoeden, het niet meer aan kunnen bieden van flexibele opvang in 2022 en de maatregelen/beleid m.b.t. Covid 19.

6. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten?

Naar tevredenheid. De klachten zijn voornamelijk binnengekomen en behandeld bij de administratie en leidinggevende. Hier is met betreffende ouders gesproken over de aard van de klacht en gekeken naar mogelijke oplossingen. Waar geen gepaste oplossing geboden kon worden vanwege een negatief bedrijfsmatig effect, is er zoveel mogelijk aandacht geschonken aan het behoud van de klantrelatie. Tevens hebben de leidinggevende de medewerkers op de groepen versterkt om alle eerste vragen/klachten van ouders rondom het corona beleid op te vangen en optimaal te behandelen.

Ouder(s) zijn in november 2021 geïnformeerd over de Tarieven en Arrangementen voor 2022. Deze Tarieven en Arrangementen zijn in overleg en afstemming met de Oudercommissie vastgesteld. Ouders zijn zowel schriftelijk als telefonisch geïnformeerd over de veranderingen en tevens de mogelijkheid geboden om persoonlijk in gesprek te gaan. Hier is gebruik van gemaakt door verschillende ouders.

7. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

De interne klachten zijn naar tevredenheid opgelost. De strekking van de oordelen en aanbevelingen zijn intern besproken en doorgevoerd naar verbeteringen van de interne processen.