



Klachtenjaarsverslag 2021

Inleiding:

De Stichting Kinderopvang Tamariki verzorgt de opvang van kinderen zo deskundig en kwaliteitsbewust mogelijk. Tamariki zorgt voor een verantwoorde opvang voor kinderen. Opvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.

Toch kan het zijn dat ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de geleverde dienstverlening van Tamariki en dat kenbaar willen maken. Hiertoe hebben ze het recht. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In dit document staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen.

Tamariki heeft een klachtenformulier ontwikkeld. Dit formulier is verkrijgbaar op elke locatie van Tamariki en te downloaden via de website van Tamariki. Klachten die via dit formulier worden kenbaar gemaakt, worden behandeld op het bestuurskantoor van de stichting kinderopvang Tamariki. Doel van deze regeling is de klant zo goed mogelijk tevreden te stellen en zodanige maatregelen treffen dat herhaling van een gesignaleerd probleem zo mogelijk wordt voorkomen.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Stichting Kinderopvang Tamariki jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2021 zijn ingediend. Tevens wordt beschreven op welke wijze klachten behandeld worden. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de diverse werksoorten, zoals kinderopvang, peuteropvang of buitenschoolse opvang.

Definities:

- Klacht: een schriftelijke (ook mail) of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant over een gedraging van Tamariki. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang. Iedere ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.
- Klager: een klant die een klacht voorlegt.
- Klant: de persoon die de huishouding voert waartoe het kind behoort, op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- De geschillencommissie: een externe, onafhankelijke instelling, waarbij Tamariki is aangesloten voor de behandeling van klachten van klanten en oudercommissies.

Inhoud

Inleiding:.....	2
Definities:	2
Werkwijze klachtenprocedure:	4
Klachtenforumlier	5
Klachten 2021.....	7
Aantal klachten:	7
Samenvatting van de klachten:.....	7
Geschilvrijbrief	8

Werkwijze klachtenprocedure:

Ontvangst van de klacht en registratie hiervan door middel van een klachtenformulier. De pedagogisch medewerker ontvangt een schriftelijke of mondelinge klacht en vult hiertoe het klachtenformulier in, bij voorkeur met de klager zelf. Het is ook mogelijk dat de coördinator de klacht ontvangt, zij volgt hierin dezelfde procedure.

De klacht kan gaan over een gedraging van Tamariki of bij haar werkzame personen jegens een ouder of kind. Ook kan de klacht gaan over de overeenkomst tussen Tamariki en de ouder.

De pedagogisch medewerker en/of coördinator gaat met de klant in gesprek en stelt de klager zo goed mogelijk tevreden. De ondernomen acties worden genoteerd op het klachtenformulier. Het formulier wordt daarna doorgezonden naar het bestuurskantoor. Het bestuurskantoor neemt de klacht in behandeling, onderzoekt de klacht en zorgt ervoor dat de klant binnen twee weken een uitnodiging ontvangt voor een gesprek op het bestuurskantoor.

Doel van dit gesprek is

- a) Oplossen van de klacht;
- b) Kijken naar maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Na afloop van het gesprek zorgt het bestuurskantoor dat de klant een schriftelijke, met redenen omkleed, oordeel over de klacht en een samenvatting van het besprokene ontvangt. Eventuele maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten, als de klacht gegrond is, worden binnen 6 weken tot uitvoer gebracht. Indien de klager na het gesprek niet tevreden is, wordt de klager gewezen op de mogelijkheden om de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen.

www.degeschillencommissie.nl

De Geschillencommissie beoordeelt en behandelt de klacht volgens hun klachtenreglement. Daarna wordt de uitspraak naar het bestuur van Tamariki gestuurd. Het bestuur beoordeelt naar aanleiding van het advies van de geschillencommissie of er maatregelen genomen moeten worden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Het bestuur activeert het verbeterproces en stelt de klager op de hoogte van de genomen maatregelen. Binnen 6 weken na de uitspraak van de geschillencommissie zal Tamariki ervoor zorgdragen dat de bovengenoemde maatregelen tot uitvoer zijn gebracht.

Ouders kunnen niet altijd een klacht direct bij de Geschillencommissie neerleggen.

Dat kan alleen als de onderstaande situaties zich voordoen:

- De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
- De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
- Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
- Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachtenforumlier

Via dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken. Uw klacht wordt behandeld door hetbestuurskantoor van stichting Tamariki.

1. Gegevens ouder/verzorger

Naam ouder/verzorgder	
Adres	
Postcode & woonplaats	
Telefoon	
E-mail	
Naam vestiging	
Opvangsoort (KDV/BSO/PZ)	
Datum	

2. Beschrijving klacht

Aard van de klacht (graag aankruisen wat van toepassing is)	
<input type="checkbox"/> Omgang met kind	<input type="checkbox"/> Financiële afhandeling
<input type="checkbox"/> Activiteiten tijdens opvang	<input type="checkbox"/> Planning en plaatsing
<input type="checkbox"/> Spelmateriaal	<input type="checkbox"/> Tarieven
<input type="checkbox"/> Communicatie op vestigingsniveau	<input type="checkbox"/> Niet nakomen contractuele afspraken
<input type="checkbox"/> Ouderparticipatie	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk
<input type="checkbox"/> Accommodatie	
Klacht betreft (korte en concrete omschrijving met daarin de plaats, datum, tijdstip, wie het betreft, en wie erbij aanwezig waren of betrokken zijn)	

3. Korte weergave van de behandeling van uw klacht

- a) U richt uw klacht aan de betrokken medewerker, die probeert de klacht op te lossen.
- b) Als uw klacht niet is opgelost, moet u schriftelijk (per e-mail) een klacht indienen bij dehouder van Tamariki, bestuurskantoor Tamariki.
- c) Het bestuurskantoor neemt uw klacht in behandeling.
- d) Binnen twee weken ontvangt u een uitnodiging voor een gesprek van het bestuurskantoor. Doel van dit gesprek is
 - oplossen van de klacht, en
 - te kijken naar preventieve maatregelen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
- e) De behandelaar van de klacht bevestigt schriftelijk (brief of e-mail) wat er besproken is tijdens het gesprek.

4. Gegevens behandelaar

Naam behandelaar	
Datum gesprek met indiener klacht	

5. Voortgang klachtenbehandeling

Wat zou in de optiek van de behandelaar de oorzaak kunnen zijn?	
Hoe is de klacht opgelost? Welke preventieve maatregelen worden genomen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.	
Reactie ouder/verzorger	Tevreden / ontevreden *) over de afhandeling *) graag doorhalen wat niet van toepassing is
Beschrijving reactie ouder/verzorger	
Schriftelijke bevestiging (toevoegen) en datum	
Besproken in werkoverleg Tamariki en datum	
Gezien college van bestuur, datum en handtekening	

Klachten 2021

Aantal klachten:

Uit de klachtenregistratie blijkt dat er in 2021 geen klachten zijn geregistreerd.

Samenvatting van de klachten:

Niet van toepassing.

Geschilvrijbrief