

Jaarverslag klachten kindercentrum Altijd Lente 2015

Beknopte omschrijving van de klachtenregeling binnen kindercentrum Altijd Lente

Wanneer een ouder en /of verzorger bij Altijd Lente ergens onvrede over heeft, is het zo dat dit met de betrokken pedagogisch medewerkster (hierna PM) besproken wordt. Het kan zijn dat een leidinggevende bij dit gesprek aanwezig is. Vaak is er sprake van een misverstand en kan de betreffende PM de ouder en /of verzorger naar tevredenheid uitleg geven.

Wanneer dit gesprek niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kan de klant zich richten tot het management van Altijd Lente.

Wanneer de ouder en/of verzorger liever rechtstreeks aan een onafhankelijke commissie de klacht wil voorleggen, of de eerder genoemde stappen nog geen oplossing hebben geboden, dan kan hij/zij zich wenden tot de Stichting Klantencommissie Kinderopvang (SKK).

De SKK heeft als doel 'het instellen en in stand houden van en het toezicht houden op onafhankelijke klachtencommissies ten behoeve van de aangesloten kindercentra.

Waar is het klachtenreglement van kindercentrum Altijd Lente te vinden?

Ouders worden bij de start van de opvang, tijdens het zogenaamde plaatsingsgesprek uitgebreid, mondeling en schriftelijk, geïnformeerd over de wijze waarop Altijd Lente met eventuele klachten omgaat. Het lidmaatschap van de SKK staat tevens beschreven in de informatiebrochure die ouders ontvangen bij de start van de opvang en op de website van Altijd Lente.

Op alle vier de groepen staan mappen waarin de beleidsstukken en protocollen te vinden zijn, hierin zit ook het klachtenreglement.

Klachtencoördinator Altijd Lente

Wendy Honsbeek is klachten coördinator voor Kindercentrum Altijd Lente. Zij is bereikbaar via mail op info@altijdlente.nl of telefonisch op 06-51233938.

Samenstelling klachtencommissie

Hr. Mr. H.W.V. Roeffaer
Mevr. Mr. M.I.T. Manderfeld
Hr.mr. J. Quakkelaar
Mr. A.J.M. Zonneveld
Mr. S.A.M.F. Sjoukes
Hr.mr. M. van Iperen
Mevr. E. Rosemund
Mevr. A. de Rek
Mevr. Mr. M. Sedee

Aard en aantal klachten in het kalenderjaar 2015

Zowel bij Kindercentrum Altijd Lente als bij het SKK zijn er geen klachten binnen gekomen in 2015. Dit klachtenverslag wordt tevens gepubliceerd op de website van Altijd Lente.