

Klachten verslag

Jaar 2013

Toon Dupuisstraat 10a

2552 SB Den Haag

Tel. 070 – 391 15 12

Valkenboslaan 286

2563 EC Den Haag

Tel. 070 – 362 25 55

[www.kinderdagverblijftiso.nl](http://www.kinderdagverblijftiso.nl)

contact@kinderdagverblijftiso.nl

Dit Is het klachtenverslag van het jaar 2013 van kinderdagverblijf TISO, locaties Toon Dupuisstraat 10a en Valkenboslaan 286. Kinderdagverblijf TISO is een kleinschalig kinderdagverblijf. Er zijn 12 kindplaatsen per dag op de Toon Dupuisstraat 10a en 11 kindplaatsen per dag op de Valkenboslaan 286 te Den Haag. Het klachten verslag wordt besproken met de oudercommissies van kinderdagverblijf TISO en opgestuurd naar de GGD.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die door ouders in het jaar 2013 zijn ingediend. Ook wordt in dit jaarverslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

Klachtenregeling:

Ouders worden zoveel mogelijk betrokken bij het kinderdagverblijf. Problemen en klachten kunnen dan ook ten alle tijden aan de orde gesteld worden. Er kan een gesprek aangegaan worden met de directie. Alle klachten zullen serieus behandeld worden, en er zal gezocht worden naar een oplossing of verbetering. Wanneer u er samen met kinderdagverblijf TISO niet uit komt kunt u zich melden bij het ZcKK dit is het Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke commissie die bestaat uit deskundige mensen. Zij zullen de klacht volgens een vastgesteld reglement afhandelen. Ouders kunnen van onze klachtenregeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. Stappen die kunnen worden gezet in de behandeling van de klacht:

Ouders kunnen zich wanneer zij een klacht hebben ten alle tijden direct wenden tot de externe klachtenregeling. Dit geld ook voor de oudercommissie.

Heeft een ouder een klacht, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerk(st)er besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen. Komen de ouder en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de directie van Kinderdagverblijf TISO. Kan de klacht niet tot naar tevredenheid worden afhandelt, dan kan de ouder altijd beroep doen op de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang. Belangrijk is dat ouders en leden van de oudercommissie op de hoogte zijn dat zij altijd vrij zijn om direct naar Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang te stappen. Kinderdagverblijf TISO neemt iedere ingediende klacht uiterst serieus, en zal proberen de klachten naar tevredenheid af te handelen. Ouders worden mondeling geïnformeerd over de klachtenregeling en via nieuwsbrieven en de website

Klachten in 2013

Kinderdagverblijf TISO

Betreft: Klachtenverslag 2013

In het jaar 2013 zijn er intern geen klachten van ouders ontvangen bij Kinderdagverblijf TISO. De Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (externe klachtencommissies waarbij KDV TISO is aangesloten) hebben geen klachten van ouders/ verzorgers of de oudercommissie ontvangen.

Tot Slot

Kinderdagverblijf TISO wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kinderdagverblijf TISO.