

OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN 2019



Hoofdlocatie:
Willem de Vlaminghstraat 31
1335 PP ALMERE
036 - 5497220
info@marijtjedoets.nl
www.marijtjedoets.nl



1. INLEIDING

Kindercentrum 'Marijtje Doets' (hierna '**Marijtje Doets**') heeft een klachtenregeling voor de behandeling van klachten opgesteld (hierna '**de Regeling**'). De Regeling staat uitvoerig vermeld op onze website www.marijtjedoets.nl en in alle RI&E mappen op alle locaties. Hierin is bepaald dat een klant schriftelijk of mondeling een formele klacht kan indienen bij Marijtje Doets.

Dit jaarverslag is een openbaar verslag in de zin van artikel 2 lid 7 Wet Klachtrecht cliënten zorgsector.

2. WIJZE BEKENDMAKING REGELING

De Regeling staat vermeld op de website. Nieuwe klanten worden gewezen op het bestaan van de Regeling en de vindplaats ervan.

3. INDIEN KLACHT

De voorwaarden voor het indienen van een klacht kunt u terugvinden in de Regeling. Een interne klacht kunt u bij de directie indienen. Uw klacht kunt u per brief dan wel per e-mail indienen op het volgende adres.

*Kindercentrum Marijtje Doets
T.a.v. mevrouw C.J. de Kruijk
Willem de Vlaminghstraat 31
1335 PP Almere-Buiten
[E-mail: info@marijtjedoets.nl](mailto:info@marijtjedoets.nl)*

Ook kunt u uw klacht indienen bij de oudercommissie. U kunt in dat geval een e-mail sturen naar ocmarijtje@gmail.com

Verder kunt u een externe klacht indienen. Dit kan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen dan wel bij het klachtenloket.

4. MATE VAN VERRICHTEN WERKZAAMHEDEN

De bedoelde waarborgen zijn vastgelegd in de Regeling. Hierin is opgenomen dat de klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken in behandeling wordt genomen. Ook wordt hierin vermeld dat het streven is de klacht binnen een termijn van zes weken af te handelen.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De commissie heeft zich bij haar werkzaamheden gehouden aan de Regeling en haar werkzaamheden zonder belemmering kunnen verrichten.



5. OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN 2018

Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten:

Externe klachten 2018

In 2019 zijn er geen officiële klachten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen ingediend.

Interne klachten 2018

Vanuit de interne klachtenregeling blijkt in 2019 organisatie breed 2 klachten binnen de locaties van Kindercentrum “Marijtje Doets” te zijn geregistreerd en afgehandeld.

- A. Ontbreken vaste gezichten BSO i.v.m. vakantie
- B. Te laat komen leidster i.v.m. verslapen

In beide gevallen is mondeling en/of schriftelijk contact met de betreffende ouder/ verzorger en/of medewerker geweest. In onderling overleg met zowel de pedagogisch medewerkster als de ouder(s) is gezocht naar oplossingen en/of zijn er maatregelen getroffen. Alle klachten zijn serieus in behandeling genomen. Ook is de Oudercommissie geïnformeerd.

Ten aanzien van klacht 1 A en B.

Deze klachten zijn op directieniveau ontvangen en naar ieders tevredenheid opgelost.