

Jaarlijks verslag Klachten BSO BILDERDIJKPARK 2015

Openbaar verslag Klachten 2015

Dit is het openbaar verslag Klachten van BSO BILDERDIJKPARK ouders over 2015

In dit verslag worden de volgende punten behandeld:

- 1) beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- 2) manier waarop BSO BILDERDIJKPARK de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten
- 3) samenstelling van de klachtencommissie;
- 4) in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten; met inachtneming van de waarborgen, zoals hierboven zijn omschreven;
- 5) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- 6) de strekking van de oordelen, aanbevelingen en de aard van die klachtencommissie;
- 7) de aard van de maatregelen

Ad 1) beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Iedere klant van de Bilderdijkpark Kinderdagverblijven kan een klacht indienen als de dienstverlening te

wensen overlaat. Dit is geregeld bij de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden:

1. De klant kan terecht bij BSO Bilderdijkpark door de leidinggevende te mailen, telefonisch te benaderen of een brief te sturen.
 2. De klant dient een klacht in bij SKK. SKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. BSO Bilderdijkpark is aangesloten bij de SKK.
- De interne klachtenprocedure is in 2010 opgesteld.
 - omschrijving van interne klachtenprocedure en de samenhang met de gang naar een externe klachtencommissie
Ouder kan zowel intern als extern een klacht aangeven
 - m.b.t. interne klachtenprocedure:
 - o aan wie moet een ouder de klacht richten: aan de leidinggevende
 - o binnen welke termijn volgt een schriftelijke gemotiveerde reactie: binnen vier weken
 - o wordt de klacht schriftelijk vastgelegd: d.m.v. klachtenformulier
 - m.b.t. externe klachtenregeling:
 - o SKK

Ad 2) manier waarop BSO BILDERDIJKPARK de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht

BSO Bilderdijkpark wil de klachten van ouders op een adequate en gestructureerde wijze behandelen, oplossen en hier lering uit trekken om zo verbeteringen binnen de organisatie door te voeren. BSO Bilderdijkpark benoemt daarom het bestaan van het indienen van een klacht tijdens de intake gesprekken met ouders en heeft in haar informatieboekje/website een verwijzing naar deze regeling opgenomen. De ouder kan tevens een folder verkrijgen van SKK op de BSO.

BSO Bilderdijkpark tracht de regels voor het indienen van klachten bij de organisatie zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden. Klachten kunnen dan ook zowel schriftelijk, telefonisch of per email kenbaar gemaakt worden. De klacht wordt onderzocht en afgehandeld door het leidinggevende van BSO Bilderdijkpark.

Jaarlijks verslag Klachten BSO Bolderdijkpark 2015

Klanten kunnen hun klacht altijd bij de SKK indienen, met speciaal daarvoor bestemde formulieren (zie de website van de SKK).

- summiere omschrijving van klachtenprocedure voor ouders is opgenomen in het informatieboekje / op website etc. van BSO BILDERDIJKPARK; informatieboek, website en folder te verkrijgen op aanvraag van ouder.

Ad 3) en 4) samenstelling klachtencommissie en in welke mate klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

De klachtencommissie van SKK bestaat uit 15 leden. Waaronder 1 voorzitter en 2 plaatsvervangende voorzitters. Deze leden zijn onafhankelijk van de aangesloten organisaties. Een klacht wordt eerst in een subcommissie behandeld. Deze commissie wordt zodanig samengesteld dat er expertise aanwezig is. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor 6 jaar (met mogelijk een eenmalige verlenging).

Ad 5) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten in 2015

Er zijn in 2015 geen interne klachten ingediend door ouders bij BSO BILDERDIJKPARK.

Skk heeft in 2015 geen klachten ontvangen over BSO BILDERDIJKPARK.

Ad 6) de strekking van de oordelen, aanbevelingen en de aard van de maatregel.

Alleen invullen indien er interne en/of externe klachten zijn ingediend: geen

Ad 7) de aard van de maatregelen

Er zijn in 2015 geen klachten dus geen maatregelen genomen.

Plaats, datum

Amsterdam, februari 2016

Verplicht
R.H.W. van Luijnen

wenselijk

wenselijk

.....
Directeur BSO BILDERDIJKPARK

.....
Vz Raad van Toezicht

.....
Vz Oudercommissie