

22-5-2017



IEDER KIND IS UNIEK
BIJ BLIJE GEZICHTJES

OPENBAAR JAARVERSLAG
KLACHTREGELING
BSO BLIJE GEZICHTJES 2017

Kinderopvang Blije Gezichtjes uw flexibele opvang in Almere Buiten!



Inhoud

1. Voorwoord	2
2. Beknopte beschrijving klachtenregeling BSO Blije Gezichtjes	3
3. Waarom vindt BSO Blije Gezichtjes het belangrijk dat er een klachtenprocedure is?	4
4. De interne klachtenregelingen	5
5. De externe klachtenregelingen.....	6
6. Klachten 2016 BSO Blije Gezichtjes	7
Interne klachten 2016	7
Externe klachten 2016.....	7
7. Tot slot	7
8. Bijlagen:.....	7
Klachtvrijbrief Klachtencommissie 2015.....	7
Klachtvrije certificaat de Geschillencommissie 2016.....	7





1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van BSO Blijje Gezichtjes. BSO Blijje Gezichtjes is een kleinschalige kinderopvang organisatie, die flexibele en opvang op maat biedt aan vraagouders. In januari 2012 is de opvang gestart in Almere Buiten. De opvang is gevestigd aan de Kebajastraat 11, 1336 NA, Almere Buiten. BSO Blijje Gezichtjes biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar.

Het programma en het aanbod van de opvang is erg wisselend. Deze worden afgestemd aan de groepsgrootte en de vraag van de kinderen. Uiteraard wordt er opvang geboden aan de kinderen in een zeer veilige en betrouwbare omgeving. BSO Blijje Gezichtjes werkt thematisch, dat wil zeggen dat wij seizoensgebonden activiteiten hebben, wij proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte en belevingswereld van de kinderen. De bijzondere feestdagen worden ook bij BSO Blijje Gezichtjes gevierd, zoals: Sint Maarten, Sinterklaas, Kerst, Pasen, Moederdag en Vaderdag.

Naast bovengenoemde activiteiten, hebben wij een aantal gezellig samenzijn per jaar, waarbij ouders en kinderen worden uitgenodigd, te denken valt aan: groepsuitjes, dag voor de moeders, zomer barbecue, juffendag (hier vieren de juffen hun verjaardag met alle kinderen van de opvang d.m.v. sport en spel), onze vaste Paas- en Kerstbrunch.

Met genoegen kunnen wij vertellen dat BSO Blijje Gezichtjes opvang op maat biedt en wij ons onderscheiden van andere opvangcentra doordat wij kleinschalig zijn, een positief pedagogisch klimaat hebben, saamhorigheid en betrokkenheid hebben van alle ouders. Alle kinderen voelen zich prettig en thuis bij BSO Blijje Gezichtjes.

In dit verslag zullen wij een beknopte uitleg geven over de klachten die ingediend zijn en op welke wijze deze zijn afgehandeld. Dit verslag betreft het jaar 2016.

Veel leesplezier,

Team Blijje Gezichtjes
(Dolores Sibelo)



2. Beknopte beschrijving klachtenregeling BSO Blijje Gezichtjes

BSO Blijje Gezichtjes biedt professionele kinderopvang in Almere Buiten voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. Voordat er kinderen worden geplaatst bij BSO Blijje Gezichtjes vindt er eerst een intakegesprek plaats. De vraagouder krijgt een rondleiding en de wensen en behoeften van de ouder wordt geïnventariseerd en per e-mail bevestigd aan de ouder. Indien de vraagouder overgaat tot inschrijving van het kind bij BSO Blijje Gezichtjes wordt er een aanmeldformulier digitaal verstuurd aan de vraagouder en in sommige gevallen wordt het meteen meegegeven. Na ontvangst van het aanmeldformulier vindt de inschrijving officieel plaats door middel van een plaatsingsovereenkomst die door beide partijen worden ondertekend. Er worden wendagen afgesproken en het kind mag na de wendagen volledig naar de opvang op de opgegeven dagen. De mogelijkheid bestaat ook dat ouders mogen ruilen van dagdelen indien de personeelsbezetting dat toelaat.

Ondanks dat wij heel secuur zijn in het geven van informatie over onze opvang en de wensen en de behoeften van ouders netjes op papier hebben, kan het voorkomen dat zaken anders gaan dan ouder(s)/verzorger(s) verwachten of willen. BSO Blijje Gezichtjes tracht altijd om tot een onderlinge oplossing te komen. De mening en wensen van de ouder(s)/verzorger(s) over onze dienstverlening achten wij hoog en stellen wij centraal binnen de opvang. Iedere klacht beschouwt BSO Blijje Gezichtjes als positieve feedback of kritiek en de behoefte aan betere afstemming en service verlening.

Iedere ouder beschikt over een recente informatieboekje van de opvang (jaar 2017) waarin onze klachtenregeling beschreven staat. BSO Blijje Gezichtjes is aangesloten bij de Geschillencommissie. Als ouders niet tevreden zijn over de behandeling van hun klacht door de pedagogische medewerkers en/of de leiding van BSO Blijje Gezichtjes, kunnen zij zich wenden tot deze instantie.

De contactgegevens van de Geschillencommissie zijn:

Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag	Bezoekadres: Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag Telefoonnummer: 070 – 310 5310 (op werkdagen van 09.00 – 17.00 uur)
---	---

De ouder hebben ook de mogelijkheid zich te wenden tot de OC (oudercommissie) van de BSO Blijje Gezichtjes indien zij een klacht hebben. De OC vergadert vier keer per jaar. Voorafgaand wordt er een email gestuurd aan alle ouders van de opvang dat de vergadering wederom plaats gaat vinden en dat zij eventuele opmerkingen of klachten kunnen doorspelen via de mail aan de OC. Tijdens de vergadering worden deze punten in behandeling genomen en vindt er weer een terugkoppeling plaats richting de ouder/verzorger van het kind.



3. Waarom vindt BSO Blije Gezichtjes het belangrijk dat er een klachtenprocedure is?

BSO Blije Gezichtjes vindt het erg belangrijk dat indien er klachten deze meteen worden opgelost. Hiermee voorkom je onvrede en andere conflictsituaties. Het kan zijn dat er een miscommunicatie is ontstaan tussen de pedagogische medewerker en de ouder/verzorger. Wij vinden het belangrijk dat alle ouders zich gehoord voelen bij de opvang, maar ook dat onze pedagogische medewerkers met een veilig en verantwoordelijk gevoel hun werk kunnen verrichten. Daarom leggen wij van BSO Blije Gezichtjes de nadruk op het bieden van kwalitatieve goede opvang en trachten wij onze dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk te bieden.

Een klacht kan over van alles gaan, bijvoorbeeld het niet nakomen van gemaakte afspraken met de ouder/verzorger, of een kind dat niet goed verzorgd wordt, contracturen, facturen etc. etc. Door de mogelijkheden die wij de ouders/verzorgers bieden voor het behandelen van hun klacht en de procedure daarvan vertrouwen wij erop dat ouder(s)/verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om er gebruik van te maken. De ouder(s)/verzorger(s) kunnen zich uiten en hun klacht of ontevredenheid direct bespreken met de pedagogische medewerker. Indien het probleem niet direct opgelost kan worden, wordt deze doorgestuurd naar de leiding van BSO Blije Gezichtjes. De leiding probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen en te bespreken met de ouder/verzorger. Daarnaast heeft de ouder/verzorger ook de mogelijkheid de OC van Blije Gezichtjes te benaderen met de klacht. Indien al deze mogelijkheden niet tot een gewenste oplossing voor de ouder/verzorger kunnen leiden, dan wordt de ouder/verzorger erop geattendeerd dat zij gebruik kunnen maken van de externe klachtenregeling van de BSO Blije Gezichtjes, namelijk bij de Geschillencommissie hun klacht of bezwaar indienen.



4. De interne klachtenregelingen

Bij BSO Blije Gezichtjes kunnen ouders meteen terecht met hun klachten bij Dolores Sibelo (eigenaresse van de BSO). De ouder/verzorger kan de klacht schriftelijk bekend maken, maar ook telefonisch. Indien ouders de klacht niet meteen durven door te geven aan Dolores Sibelo, kunnen zij altijd terecht bij de OC van de BSO. De OC staat ook klaar voor ouder(s)/verzorger(s), die graag een klacht willen bespreken. Indien het een klacht betreft tussen pedagogische medewerker en ouder/verzorger dan streven wij ernaar de klacht snel en correct tot beider tevredenheid af te handelen. BSO Blije Gezichtjes vindt het belangrijk dat het vertrouwen van beide partijen hersteld wordt, rekening houdend dat de positie van de ouder/verzorger en de dienstverlening aan de ouder/verzorger niet nadelig beïnvloed mag worden.

De OC-leden van BSO Blije Gezichtjes bestaat uit de volgende personen:

- Mevrouw J. Nelson (ouder)
- Mevrouw C. Francis - Olijfveld (ouder)
- Mevrouw E. Wippo - Mol (ouder)
- Mevrouw A. Ramtahal - Phagoe (ouder)

Het emailadres van de OC is oc.blijegezichtjes@gmail.com



5. De externe klachtenregelingen

Als ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de oplossing die BSO Blije Gezichtjes heeft geboden, dan kan de ouder zich wenden tot de externe klachtencommissie en daar zijn/haar klacht indienen. BSO Blije Gezichtjes is aangesloten bij de Geschillencommissie. Een klacht van ouders wordt behandeld door de commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een klacht in behandeling genomen. De geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOiNK en de consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Branchorganisatie Kinderopvang en de Sociaal Werk Nederland gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) in te schakelen. Daar probeert men voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kunt u ervoor kiezen om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, te bereiken op het telefoonnummer 070 – 3105310 / www.degeschillencommissie.nl



6. Klachten 2016 BSO Blije Gezichtjes

Interne klachten 2016

Er zijn geen klachten over het jaar 2016 ingediend bij BSO Blije Gezichtjes

Externe klachten 2016

Er zijn geen klachten over het jaar 2016 ingediend bij de Geschillencommissie

7. Tot slot

BSO Blije Gezichtjes is een transparante organisatie en doet er alles aan om klachten te voorkomen. Bij BSO Blije Gezichtjes worden alle vragen van ouder(s)/verzorger(s) op een correcte wijze beantwoord. Indien ouders een klacht hebben, wordt deze serieus genomen en opgelost naar redelijke wijze. Een klacht van ouders beschouwt BSO Blije Gezichtjes als opbouwende kritiek en verbetering van onze dienstverlening. Wij streven naar het behouden van tevreden ouders en het verhogen van onze kwaliteit in de opvang.

8. Bijlagen:

Klachtvrijbrief Klachtencommissie 2015

Klachtvrije certificaat de Geschillencommissie 2016



Kinderopvang Blij Gezichtjes
t.a.v. Mevr. D.N. Sibelo
van Raemdonckstraat 146
1336 AL ALMERE

Ons kenmerk: R3027.AN.16256

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3027
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Sibelo,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter





KINDEROPVANG BLIJE GEZICHTJES
BSO BLIJE GEZICHTJES
Kebajastraat 11
1336NA ALMERE

Tegen deze
organisatie zijn in
2016 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang en
Peuterspeelzalen.

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT

2016



