

Kinderopvang 't Hummelhuis
Sportlaan 2by
8181 BE Heerde
T (0578) 69 59 54
F (0578) 69 08 10
E info@hummelhuis.nl
I www.hummelhuis.nl



KDV KinderDagVerblijf
BSO Buitenschoolse Opvang
GOB GastOuderBureau
PSZ PeuterSpeelZaal

Jaarverslag klachtenregeling 2010 Kinderopvang 't Hummelhuis

In januari 2005 is de Wet op de Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van de wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. Het aantal inspectiegebieden waar de GGD toezicht op dient te houden is uitgebreid. De GGD inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Een van de wettelijke vastgestelde eisen vanuit het klachtrecht is, dat kinderopvang 't Hummelhuis per kalenderjaar een openbaar jaarverslag klachten opstelt. Hieronder treft u het openbaar jaarverslag klachten aan.

Kinderopvang 't Hummelhuis is aangesloten bij de Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang voor Gelderland en Overijssel (WMK) voor de behandeling van formele klachten van klanten.

Nieuwe of toekomstige klanten van kinderopvang 't Hummelhuis worden via het informatieboekje, website en bij intake op de hoogte gesteld van de externe klachtenregeling.

Bij de WMK zijn in 2010 geen klachten ingediend.

Kinderopvang 't Hummelhuis streeft naar het bieden van kinderopvang van goede kwaliteit. Daartoe zal 't Hummelhuis alle mogelijkheden en middelen benutten. Toch zullen er ouder(s)/ verzorger(s) zijn die ten aanzien van de door 't Hummelhuis geboden kinderopvang op- en aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben. 't Hummelhuis heeft in 2007 haar interne klachtenprocedure aangescherpt en heeft daartoe een opmerkingen/klachtenformulier ontwikkeld. 't Hummelhuis hoopt door de ontwikkeling van dit formulier en het gebruik ervan tekortkomingen, vragen en/of knelpunten in een vroeg stadium te ontvangen. Ouders krijgen te alle tijde een reactie.

Door het gebruik van de interne klachtenregeling hoopt 't Hummelhuis te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft 't Hummelhuis in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

In 2010 zijn er geen ouders geweest die contact hebben opgenomen met de leidinggevende en/of directie met een klacht.

Heerde, 17 mei 2011