

# Klachtenjaarverslag 2016

Kinderopvang



Tjil! kinderopvang  
Eilenbergstraat 176  
5011 EB Tilburg  
T 013 - 455 92 98  
[www.tjil.net](http://www.tjil.net)  
[info@tjil.net](mailto:info@tjil.net)

## **Voorwoord**

Tjil! Kinderopvang in Tilburg Noord bestaat uit 7 locaties; Kinderdagverblijf Tjil! Eilenbergstraat, Kinderdagverblijf Tjil! Vermeulenstraat, Kinderdagverblijf Tjil! Dirigent, Kinderdagverblijf Tjil! de Heikant, BSO de Heikant, BSO d'n Hazennest en Beweeg! BSO Zigo. In totaal maken ca 400 kinderen gebruik van de opvang door Tjil!.

Tjil! Kinderopvang stelt zich als belangrijkste doel om kwalitatief goede, betrouwbare en betrokken opvang te bieden. Om dit te bewerkstelligen is de mening en ervaringen van ouders erg belangrijk binnen de opvang.

## **Oudercommissie**

Binnen Tjil! Kinderopvang is één gezamenlijke oudercommissie actief, waarin alle leden zijn afgevaardigd uit de afzonderlijke oudercommissies van de 7 locaties. Op deze manier kan binnen de oudercommissie effectiever worden (samen)gewerkt.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. De leden van de oudercommissie zijn afgevaardigd namens en door de ouders die hun kinderen bij Tjil! kinderopvang brengen.

De oudercommissie komt een aantal keer per jaar in vergadering bijeen.

Zij komen op voor de belangen van ouders en kinderen en onderhouden hiervoor nauwe contacten met Raymon en Sabrina, die gezamenlijk de directie voeren binnen Tjil! kinderopvang.

De onderwerpen waar de oudercommissie ten minste adviesrecht over heeft, zijn in de wet vastgelegd. Daarnaast kan de oudercommissie ongevraagd advies geven aan Tjil! kinderopvang. De oudercommissie werkt geheel zelfstandig en volgens een eigen reglement.

## **Interne Klachtenregeling**

Zowel Tjil! kinderopvang als de oudercommissie binnen Tjil! kinderopvang zijn in geval van klachten rechtstreeks te benaderen.

Wanneer ouders of de oudercommissie een klacht hebben met betrekking tot medewerk(st)ers, directie, administratie of een procedure binnen Tjil!, dan kan men de klacht schriftelijk kenbaar maken door het formulier 'interne klachtenregeling' van onze website te downloaden en in te vullen. Dit formulier kan per e-mail worden verzonden naar [klacht@tjil.net](mailto:klacht@tjil.net). De klacht zal in behandeling worden genomen door Raymon of Sabrina samen met een leidinggevende. Voor de volledige klachtenregeling verwijzen wij u graag naar het pedagogisch beleid van de locatie.

Bij klachten over het functioneren van (een lid van) de oudercommissie kan men zich via e-mail wenden tot de oudercommissie via [oudercommissietjil@hotmail.nl](mailto:oudercommissietjil@hotmail.nl).

Het is niet mogelijk een klacht mondeling of telefonisch te behandelen.

Na ontvangst van de klacht zal Tjil! kinderopvang binnen de wettelijke tijd reageren op de klacht, met als doel om de klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen.

## **Externe Klachtenregeling**

Mochten de klager en Tjil! kinderopvang niet gezamenlijk tot een oplossing komen of u heeft een klacht over de houders, dan kan men zich ook wenden tot een externe klachtencommissie. Tjil! is hiertoe aangesloten bij de Geschillencommissie.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Zowel ouders als de oudercommissie kunnen gebruik maken van deze mogelijkheid.

## **Openbaar jaarverslag**

Als geregistreerde kinderopvang wordt er jaarlijks een verslag van de behandelde klachten bij Tjil! kinderopvang opgesteld. Het jaarverslag wordt gestuurd naar de GGD en wordt openbaar gemaakt. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

### Interne klachten 2016 Kinderopvang Tjil! :

In 2016 zijn geen klachten gemeld bij Tjil! kinderopvang middels de interne klachtenregeling.

### Externe klachten 2016 Kinderopvang Tjil! :

In 2016 is geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling via de Klachtencommissie Kinderopvang.