

KLACHTEN JAARVERSLAG OUDERCOMMISSIE 2015
KINDEROPVANG DE BLIJE BIJ 2015



KINDEROPVANG

deBlijebij

WWW.DEBLIJEBIJ.NET

Inleiding

Kinderopvang de Blijde Bij is gevestigd in Amsterdam op Burgemeester Roëllstraat 25 en heeft 1 KDV-locatie met twee horizontale groepen waarvan een babygroep van 0 tot 2,5 jaar en een peutergroep van 2,5 tot 4 jaar. En een BSO groep met kinderen van 4 tot en met 12 jaar.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. Kinderopvang De Blijde Bij heeft een commissie van ouders die gebruik maken van dagopvang en/of buitenschoolse opvang. De oudercommissie komt in vergadering bijeen. Zij komen op voor de belangen van ouders en kinderen en onderhouden hiervoor nauwe contacten met de directie.

De onderwerpen waar de oudercommissie een adviesrecht over heeft, zijn in de wet vastgelegd. Voor de oudercommissie is een reglement opgesteld. Als professionele aanbieder van kinderopvang wordt jaarlijks een verslag van de behandelde klachten van de oudercommissie opgesteld. Het jaarverslag wordt gestuurd zowel naar de GGD als naar oudercommissie.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door de oudercommissie in 2015 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Hieronder is een beknopte beschrijving van de klachtenregeling oudercommissie van Kinderopvang De Blijde Bij opgenomen.

De klachtenregeling voor de oudercommissie Oudercommissie heeft een klacht

Kinderopvang De Blijde Bij is een organisatie die veel waarde hecht aan het betrekken van de oudercommissie bij de ontwikkeling van kwaliteit en dienstverlening. Uiteraard is het mogelijk dat er in dit overleg zaken niet conform de verwachtingen of afspraken gaan.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de directie. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van een externe klachtenregeling. Deze externe klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

De OC kan ten alle tijden rechtstreeks en zonder tussenkomst van de houder een klacht indienen bij de SKK (<http://www.klachtenkamer.nl>).

De externe klachtenregeling De Klachtenkamer

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze met de Blijje Bij kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Provinciale Klachtenkamer Oudercommissies, deze behandelt medezeggenschapsklachten: klachten van oudercommissies over de wijze van waarop een organisatie omgaat met de wettelijke bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

Kinderopvang De Blijje Bij is voor de klachtenregeling van de oudercommissie aangesloten bij de Klachtenkamer Kinderopvang. Deze Klachtenkamer fungeert als de officiële klachtencommissie voor de oudercommissie van ons kindercentrum.

Een korte omschrijving van hun werkwijze:

- De oudercommissie levert schriftelijk een klacht in met alle daarbij behorende documenten en gegevens, inclusief het reglement van de oudercommissie. Het pakket wordt verzonden naar de postbus van stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK), t.a.v. de Klachtenkamer OC, Postbus 21, 3738 ZL te Maartensdijk.
- Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht per ommekeer aan de klager en de organisatie. De ambtelijk secretaris ontvangt de klacht met alle bijlagen.
- De ambtelijk secretaris beoordeelt of het verzoek al dan niet ontvankelijk is en treedt hierover in overleg met de voorzitter van de klachtenkamer commissie.
- Bij een niet ontvankelijk verklaring deelt de ambtelijk secretaris dit mee aan de klager en de organisatie. Bij een ontvankelijk verklaring krijgen beide partijen bericht en wordt de kinderopvangorganisatie gevraagd een schriftelijke reactie in te dienen.
- Aan beide partijen wordt een schriftelijke verklaring gevraagd waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen.
- De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen zoals genoemd in het reglement en draagt zorg voor de noodzakelijke correspondentie met partijen om de uitwisseling van stukken en standpunten te bewerkstelligen.
- Op basis van de uitgewisselde stukken wordt door de commissie besloten om al dan niet een mondelinge hoorzitting te houden. De praktijk van de klachtencommissies voor individuele ouders leert dat een mondelinge behandeling vrijwel altijd een toegevoegde waarde heeft voor de betrokken partijen, maar ook voor de oordeelsvorming van de landelijke klachtenkamer. Indien de klacht schriftelijk wordt afgewikkeld houdt een voltallige commissie de beraadslagen om tot een oordeel te komen.

- Na de zitting of op basis van de beraadslagingen formuleert de ambtelijk secretaris een conceptoordeel.
- Na vaststelling van het oordeel door de klachtencommissie verzendt de ambtelijk secretaris het oordeel.

Nadere informatie Klachtenkamer

Meer informatie over de Landelijke Klachtenkamer kunt u vinden op www.klachtenkamer.nl. Hier kunt u ook het formele "Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang" downloaden. De Klachtenkamer is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op nummer 0900-0400034. U kunt ze ook bereiken per email via info@klachtkinderopvang.nl.

Klachtenregelingen onder de aandacht

Kinderopvang De Blije Bij brengt deze klachtenregeling onder de aandacht van de oudercommissies door het te bespreken tijdens vergaderingen en informeert ouders en oudercommissies via de website.

Samenstelling klachtencommissies

Voor regio Noord-Holland zijn de volgende deskundigen door het bestuur van sKK benoemd als lid van de klachtencommissie.

Dhr. mr. M. van Iperen
 Mw. mr. E. Rosemünd
 Mw. A. de Rek
 Mw. mr. M.I.T. Manderfeld
 Dhr. mr. J. Quakkelaar
 Mr. H.W.V. Rouffaer
 Mw. mr. M. Sedee
 Mw. mr. S.A.M.F. Sjoukes
 Dhr. mr. A.J.M. Zonneveld

Samenstelling Commissieleden SKK

De sKK heeft voor de Klachtenkamer een oud rechter als vaste voorzitter en 2 vaste leden waarvan minimaal 1 jurist is. Daarnaast beschikken zij over 3 vaste inval commissieleden. Voor de professionalisering van alle commissieleden is ook in 2015 een bijeenkomst georganiseerd waaraan ook de Zuid Hollandse klachtencommissie (ZcKK) heeft deelgenomen en waarin diverse cases zijn uitgediept. De namen van alle commissieleden en leden Klachtenkamer vindt u in de bijlage (Inleiding jaarverslag KC en KK 2015).

Mate waarin de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft verricht

Dit staat beschreven in het algemeen jaarverslag Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang. Het jaarverslag 2015 is beschikbaar via de website www.klachtenkamer.nl

Aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

In januari 2015 heeft de Oudercommissie van Kinderopvang De Blijde Bij een kopie van de brief van de Klachtenkamer ontvangen, waarin staat dat de Klachtenkamer over 2015 **geen** klachten van één van onze oudercommissies heeft ontvangen.

Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Aangezien er **geen** externe klachten zijn ingediend tegen Kinderopvang De Blijde Bij is dit punt niet van toepassing.

Aantal en de aard van de Kinderopvang De Blijde Bij behandelde klachten (interne klachten)

Er zijn bij Kinderopvang De Blijde Bij in het jaar 2015 geen klachten van de oudercommissies ontvangen (zie bijlagen Klachtenvrijbrieven). Evenmin zijn er andere uitingen van ongenoegen of ontevredenheid van de oudercommissies ontvangen.

Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Aangezien er **geen** interne klachten zijn ingediend bij Kinderopvang De Blijde Bij is dit punt niet van toepassing.

Amsterdam, 24 mei 2016

N.Kose

Directeur
Vof Kinderopvang de Blijde Bij