

OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTEN VAN OUDERS
KINDEROPVANG DE BLIJE BIJ 2015



KINDEROPVANG
deBlijebij
WWW.DEBLIJEBIJ.NET

Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 3
Inleiding	blz. 3
Klachtenregeling voor ouders	blz. 3
Interne klachtenregeling	blz. 3
Externe klachtenregeling	blz. 3
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang	blz. 3
Geschillencommissie Kinderopvang	blz. 4
Klachtenkamer Kinderopvang	blz. 4
Klachten in 2015	blz. 4
Tot slot	blz. 5
Bijlage 1: Klachtenvrijbrief Stichting Klachtencommissie	blz. 6
Bijlage 2: Brief Klachtenkamer Kinderopvang	blz. 7

Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Kinderopvang De Blijde Bij verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2016 aan de GGD Amsterdam verzonden. De oudercommissie van Kinderopvang De Blijde Bij ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag.

Voorwoord

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Kinderopvang De Blijde Bij jaarlijks een openbaar verslag van behandelde klachten. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de Oudercommissie en toegezonden aan de GGD Amsterdam. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door de ouders in 2015 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Hoewel een ouder zich uiteraard rechtstreeks tot de externe klachtencommissie kan wenden, is het mogelijk om eerst de interne klachtregeling te volgen.

De klachtenregeling voor ouders

Kinderopvang De Blijde Bij beschikt over een interne en een externe klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regelingen gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van onze organisatie. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

De interne klachtenregeling

- Zit een ouder ergens mee, kan dit in eerste instantie met de betrokken leidster(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komen de ouder en de leidster(s) er samen niet uit, dan kan de ouder contact opnemen met de directie. mevr. Kose. Zij zal proberen de klacht naar tevredenheid op te lossen. De klacht kan mondeling worden ingediend, maar ook schriftelijk.
- Ook kan de ouder zich tot de oudercommissie richten.

De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. Waar de ouder met zijn of haar klacht terecht kan is afhankelijk van de aard en inhoud:

- Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) behandelt "pedagogische" klachten, klachten over de opvang of de verzorging van het kind.
- Geschillencommissie Kinderopvang is gericht op "zakelijke" klachten, zoals klachten van financiële of contractuele aard.
- Klachtenkamer Kinderopvang behandelt "medezeggenschaps" klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Kinderopvang De Blijde Bij heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK is een onafhankelijk, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie en meldpunt. Ouders van Kinderopvang De Blijde Bij kunnen schriftelijk een klacht indienen bij de SKK. De SKK werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de behandeling van een

klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden van de SKK. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris van de SKK.

Informatie ouders

We brengen onze klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht: middels onze website, bij intake gesprekken met ouders en via de oudercommissie.

Samenstelling Commissieleden SKK

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

Per klacht wordt een behandelende klachtencommissie bestaande uit drie leden samengesteld.

Geschillencommissie Kinderopvang

Ouders die gebruik maken van de dagopvang of buitenschoolse opvang kunnen zich ook wenden tot de geschillencommissie Kinderopvang. Ook bij de Geschillencommissie Kinderopvang kan de ouder een klacht schriftelijk indienen. Voordat de Geschillencommissie een klacht in behandeling neemt wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij Kinderopvang De Blije Bij gemeld heeft.

De Geschillenregeling en de nakomingsgarantie zijn opgenomen in de tekst van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, die van toepassing zijn op de Overeenkomst Kinderopvang van Kinderdagcentrum Beertje Puk.

Klachtenkamer Kinderopvang

Het doel van de Klachtenkamer is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en de oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, zoals bedoeld in artikel 60 van de wet Kinderopvang.

Een reglement voor de Klachtenkamer Kinderopvang is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO-groep, Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang)

Klachten in 2015

In 2015 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk **geen** klachten bij kinderopvang De Blije Bij neergelegd die niet door de betrokken leidsters konden worden opgelost.

In 2015 is door de ouders **geen** gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen.

De bevestiging van hiervan door de Klachtencommissie en de Klachtenkamer is als bijlage aan dit verslag toegevoegd.

Tot slot

Kinderopvang De Blijje Bij wil ongenoegen en klachten van ouders graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan het ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening van Kinderopvang De Blijje Bij.

Meer informatie over de genoemde klachtenregeling is te vinden op de volgende websites:

Kinderopvang De Blijje Bij: www.deblijjebij.net

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang : www.klachtkinderopvang.nl

Geschillencommissie Kinderopvang : www.sgc.nl

Klachtenkamer Kinderopvang : www.klachtenkamer.nl