



## Openbaar jaarverslag 2014 klachten van ouders

### Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 2
Klachtenregeling voor ouders	blz. 2
Interne klachtenregeling	blz. 2
Externe klachtenregeling	blz. 2
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang	blz. 2
Geschillencommissie Kinderopvang	blz. 3
Klachtenkamer Kinderopvang	blz. 3
Klachten in 2013	blz. 3
Tot slot	blz. 3
Bijlage 1: Klachtenvrijbrief 2014 Stichting Klachtencommissie	blz. 4
Bijlage 2: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer Kinderopvang	blz. 5



## Voorwoord

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert 'T Skooltje KINDEROPVANG jaarlijks een openbaar verslag van behandelde klachten. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de Oudercommissie en toegezonden aan de GGD Noord-Brabant.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door de ouders in 2014 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

'T Skooltje KINDEROPVANG 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. Ouders worden geïnformeerd over de klachtenprocedure van 'T Skooltje KINDEROPVANG bij de klachtencommissies in het klachtenbeleid.

## De interne klachtenregeling

- Zit een ouder ergens mee, kan dit in eerste instantie met de betrokken leidster(s) en/of met de directie 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 Estelle van der Ploeg. Zij zal proberen de klacht naar tevredenheid op te lossen. De klacht kan mondeling worden ingediend, maar ook schriftelijk. Hiervoor is een formulier te downloaden via de website.
- 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 "medezeggenschap" klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

## Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

'T Skooltje KINDEROPVANG 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 'T Skooltje KINDEROPVANG 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.

### **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 'T Skooltje KINDEROPVANG gemeld heeft. De Geschillenregeling en de nakominggarantie zijn opgenomen in de tekst van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, die van toepassing zijn op de Algemene voorwaarden van 'T Skooltje KINDEROPVANG.

### **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 2014**

In 2014 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk geen klachten bij 'T Skooltje KINDEROPVANG neergelegd die niet door de betrokken leidsters konden worden opgelost. In 2014 is door de ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. De bevestiging hiervan door de Klachtencommissie en de Klachtenkamer is als bijlage aan dit verslag toegevoegd.

### **Tot slot**

'T Skooltje KINDEROPVANG 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 'T Skooltje KINDEROPVANG.

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

'T Skooltje KINDEROPVANG:

[www.t-skooltje.nl](http://www.t-skooltje.nl)

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang :

[www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

Geschillencommissie Kinderopvang :

[www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)

Klachtenkamer Kinderopvang :

[www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)

'T Skooltje Kinderopvang Helmond  
Mevr. E.A.C. van de Ploeg  
Boerhaavelaan 42  
5707 SL HELMOND

Ons kenmerk: R3761.AN.14319

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3761  
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw van de Ploeg,

De sKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen.

Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skjjaarverslagen.nl](http://www.skjjaarverslagen.nl) te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) of deze overnemen.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



'T Skooltje Kinderopvang Helmond  
t.a.v. Mevr. E.A.C. van de Ploeg  
Boerhaavelaan 42  
5707 SL HELMOND

Ons kenmerk: R3761.AN.14402

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3761  
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw van de Ploeg,

In 2014 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl) te staan. Het jaarverslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle Inspecties Kinderopvang krijgen hier bericht van.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2014 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitemaker
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes
	mevr. mr. A.J. Kattenwinkel

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan:  
[info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

