



## Onderwerp: Jaarverslag klachten BSO+ De Sterren 2013

30 mei 2014

T.a.v.: ouders, GGD, overig belangenhebbende

Geachte l./s.,

Naar aanleiding van het verzorgen van kinderopvang door BSO+ De Sterren te Arnhem ligt voor u ons jaarverslag klachten. U krijgt als belanghebbende toegang tot een overzicht van klachten en de procedure omtrent deze. Dit overzicht wordt jaarlijks opgesteld.

Mochten er naar aanleiding van dit verslag nog vragen, opmerkingen of klachten zijn dan vernemen wij dit uiteraard graag van u. Daarnaast wordt u bij deze nogmaals geïnformeerd over waar en de wijze waarop u een klacht kunt indienen.

### 1. Inhoud klachtenregeling

Hoe vervelend ook, soms kan het zo zijn dat een ouder of verzorger zich niet kan vinden in de gang van zaken binnen de BSO. Dit kan betrekking hebben op iets incidenteels of iets structureels en kan betrekking hebben op het eigen kind of op de groep in het algemeen.

Op dat moment is het goed om te weten dat u als ouder/verzorger zich hierin op verschillende manieren kan uiten. Het is altijd mogelijk om klachten bespreekbaar te maken met de pedagogisch medewerkers, komt u er niet met deze uit of voelt u zich niet voldoende gehoord dan kunt u zich altijd wenden tot de houders (N. en T. Broekhuizen) of tot de vertrouwenspersoon (M. Rongen)

Daarnaast is het ook mogelijk om u te wenden tot de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Deze klachtencommissie bestaat uit de volgende leden;

Mw. drs. H.J. van Bennekom  
Mw. mr. A.J. Kattenwinkel  
Mw. mr. M. T.C.J. Nauta-Sluys  
Mw. K. Penninga  
Mw. mr. M. Stroetenga  
Mw. mr. H.M. Veenstra  
Mw. mr. I. Vanwersch (2013)

Tevens kunnen leden van de oudercommissie zich wenden tot de Klachtenkamer Kinderopvang, welke bestaat uit de volgende leden;

Voorzitter:	mr. J. Bruinsma, mr. H.W.V. Rouffaer
Leden, benoemd vanuit de werkgevers:	mevr. Mr. S.M.A.F. Sjoukes, mevr. mr A.J. Kattenwinkel
Leden, benoemd door BOink:	drs. Th. Blom, mevr. mr. M. Sedee
Ambtelijk secretaris:	drs. H. Grachten

Op de site van SKK, Klachtenkamer Kinderopvang en verder in dit verslag kunt u vinden op welke wijze u direct bij hen een klacht kan indienen over de opvang. U bent niet verplicht dit eerst aan ons te melden maar kunt u rechtstreeks tot de SKK of KK richten.

Ouders worden van de diverse manieren om een klacht in te dienen geïnformeerd gedurende het intakegesprek. Daarnaast staat deze informatie ook vermeld op de website ([www.bso-destерren.nl](http://www.bso-destерren.nl)) en krijgen ouders een flyer mee van de SKK. Tenslotte worden ouders geattendeerd op de aansluiting bij de SKK door middel van de poster bij binnenkomst.

Alle klachten worden ons inziens zowel extern als intern met de grootste zorgvuldigheid behandeld.

## **2. Waar kunt u met uw klacht naar toe**

Een klacht kunt u zowel intern bij BSO+ De Sterren indienen als ook extern bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang of vanuit de oudercommissie bij klachtenkamer kinderopvang, waarbij wij zijn aangesloten sinds de start van opvang bij BSO+ De Sterren (augustus 2012)

## **3. Op welke wijze kan er een klacht worden ingediend**

*Interne regeling.* Indien u via de interne regeling een klacht wilt indienen kunt u dit doen door deze schriftelijk (per post aangetekend of per mail met ontvangstbevestiging) in te dienen. Via de interne klachtenregeling wordt er binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen om de klacht te bespreken en vervolgstappen te ondernemen. Ons postadres is Rosendaalsestraat 443, 6824 CK te Arnhem, per mail zijn wij bereikbaar via [kvdvesterren@bso-destерren.nl](mailto:kvdvesterren@bso-destерren.nl).

*Externe klachtenregeling.* Indien ouders of oudercommissie de stap maken om definitief een klacht in te dienen bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang of klachtenkamer wordt hen verzocht de klacht goed geformuleerd en met onderbouwing op papier te zetten en deze te voorzien van een handtekening. U kunt uw klacht sturen naar Postbus 21 3738 ZL Maartensdijk, of per mail aan [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl). Zorg ervoor dat u uw klacht ook aanmeld digitaal via de site van SKK: [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) of [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)

Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is. Als dit vastgesteld is krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor- en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit

#### **4. Mogelijke klachten**

Een klacht kan mogelijk gaan over allerhande aspecten waar u als ouder of belanghebbende mee te maken heeft. Enkele voorbeelden hiervan zijn het inzetten van pedagogische aspecten, voeding, tarieven en openingstijden, veiligheid en continuïteit. Daarnaast kan een klacht ook ontstaan vanuit de omgeving, denk hierbij aan overlast voor omwonende, samenwerkingspartners welke actief zijn binnen hetzelfde pand of docenten / leidsters.

#### **5. Aantal ontvangen klachten over 2013**

Over het jaar 2013 hebben wij intern als organisatie geen klachten ontvangen. Ook is er geen gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon (zowel niet door externe personen als door pedagogisch medewerkers). Daarnaast zijn er ook bij de externe klachtenprocedures geen klachten ingediend. Wel zijn er diverse tips binnengekomen over onder andere inrichting van de ruimtes, website beheer en public relations en mogelijke activiteiten. Hiermee wordt in 2014 aan de slag gegaan.

In dit verslag vindt u onderstaand de officiële bevestigingen van het totaal aantal binnengekomen klachten zowel bij de SKK als ook de KK. Ondanks dat op de brief "Buitenschoolse opvang" vermeld staat is ook KDV De Sterren wel degelijk onder dit relatienummer (3186) aangesloten.

#### **6. Vervolgstappen n.a.v. ontvangen klachten**

Niet van toepassing



Buitenschoolse Opvang + de Sterren  
Mevr. T. Broekhuisen  
Rosendaalsestraat 443  
6824 CK ARNHEM

Ons kenmerk: R3186.W.12342

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 3186  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2013

Geachte mevrouw Broekhuisen,

De sKK heeft in 2013 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 2013 komt in februari 2014 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.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.

In 2013 heeft de tendens zich doorgezet bij organisaties dat door een klantvriendelijke en open houding aan te nemen veel klachten bemiddeld konden worden, waardoor officieel in behandeling nemen niet nodig was.

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

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A



Buitenschoolse Opvang + de Sterren  
t.a.v. Mevr. T. Broekhuizen  
Rosendaalsestraat 443  
6824 CK ARNHEM

Ons kenmerk: R3186.W.12391

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 3186  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2013

Geachte mevrouw Broekhuizen,

In 2013 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 2013 komt in februari 2014 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 2013 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