



Onderwerp: Jaarverslag klachten KDV & BSO+ De Sterren 2015

15 januari 2016

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 houder (N. Broekhuisen) of tot de vertrouwenspersoon (Elize Greidanus, greidanu@xs4all.nl)

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

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

hr. mr. W. Zaat
mevr. L.H. Versteeg
mevr. mr. D.T. de Vries
hr. R. Vergeer
drs. H. Grachten

Ambtelijk secretaris:

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) 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 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 De Sterren (augustus 2012). Vanaf 2016 is echter een aansluiting bij de klachtenkamer voor alle kindcentra verplicht. Vanuit De Sterren zijn wij hierbij opnieuw aangesloten. De exacte wijze van benadering en klachtenafhandeling is nog in procedure maar zodra hierover meer bekend is informeren wij ouders hierover.

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 info@bso-destерren of via kvddestерren@bso-destерren.nl.

Externe klachtenregeling (tot en met 2015). 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. Zorg ervoor dat u uw klacht ook aanmeld digitaal via de site van SKK: www.klachtkinderopvang.nl of 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 2015

Over het jaar 2015 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, public relations en mogelijke activiteiten. Hier wordt ook in 2016 mee aan de slag gegaan om onze kinderopvang nóg beter te maken.

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. N. Broekhuisen
Rosendaalsestraat 443
6824 CK ARNHEM

Ons kenmerk: R3186.XX.16156

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3186
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Broekhuisen,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op :
www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

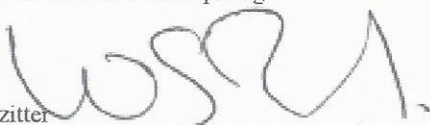
Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter





Buitenschoolse Opvang + de Sterren
t.a.v. Mevr. N. Broekhuisen
Rosendaalsestraat 443
6824 CK ARNHEM

Ons kenmerk: R3186.AN.16238

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3186
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Broekhuisen,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op :
www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

