

Jaarverslag klachtenregistratie Oudercommissie 2014

Voorwoord

Dit is het openbare jaarverslag klachten oudercommissie 2014 van kinderdagverblijf De Speelhoeve. De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. Met ingang van 1 april 2008 is elke kinderopvangorganisatie die onder de Wet Kinderopvang valt verplicht een klachtenregeling voor oudercommissies te hebben. De regeling wordt uitgevoerd door de Klachtenkamer Oudercommissie van de SKK.

Klachtenkamer Kinderopvang voor oudercommissie

Op 1 april 2008 is in de Wet Kinderopvang, artikel 60a, de regeling voor de behandeling van klachten tussen ondernemer en oudercommissie van kracht geworden. Het betreft de behandeling van klachten over onderwerpen waarover de Oudercommissie adviesrecht heeft. Kinderdagverblijf De Speelhoeve heeft zich per 1 januari 2009 aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). De Klachtenkamer bestaat uit drie leden te weten een voorzitter benoemd door de SKK een lid benoemd door de werkgevers en een lid benoemd door BOINK. Voor de namen van de leden verwijzen we graag door naar de website van de Klachtenkamer Oudercommissie van de SKK www.klachtenkamer.nl

De interne klachtenregeling

Kinderdagverblijf De Speelhoeve beschikt over een interne klachtenregeling. Een oudercommissie kan van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat de oudercommissie heeft ten aanzien van het beleid van De Speelhoeve. 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.

Wij vind het belangrijk om te noemen dat de oudercommissie altijd vrij is om direct haar klacht te melden bij de Klachtenkamer Oudercommissie van de sKK . Een oudercommissie is niet verplicht een klacht eerst bij de eigenaresse of een pedagogisch medewerker van De Speelhoeve neer te leggen.

Jaarlijks brengt de externe klachtencommissie sKK een klachtenverslag uit. Deze is openbaar en ten alle tijden in te zien op onze website.

Voor de interne klachtenregeling geldt;

- Zit de oudercommissie ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de eigenaresse van De Speelhoeve besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen. Ook kan de oudercommissie schriftelijk hun ongenoegen kenbaar maken bij de eigenaresse van De Speelhoeve. Daarnaast kan de oudercommissie er voor kiezen om de klacht direct te melden bij de Klachtenkamer Oudercommissie van de sKK.
- De houder zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen. De oudercommissie worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling.

Externe klachtencommissie

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze intern kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, deze behandelt "medezeggenschapsklachten": klachten van de oudercommissie over de wijze waarop een organisatie met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang omgaat.

Evaluatie klachtenregistratie 2014

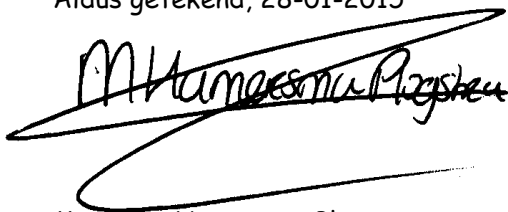
Intern

In het jaar 2014 zijn er bij de medewerkers en eigenaresse van De Speelhoeve geen officiële klachten ingediend door de Oudercommissie

Extern

Ook van de Klachtenkamer Oudercommissie (KK) hebben we op 22 januari 2015 een schriftelijke bevestiging ontvangen waarin is opgenomen dat ze in 2014 geen officiële klachten hebben ontvangen.

Aldus getekend, 28-01-2015



Marianne Hamersma-Ploegsrta

Bijlage: Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang



KDV De Speelhoeve
t.a.v. Mevr. M.J. Hamersma-Ploegstra
Ivigeleane 28
8631 WB LOËNGA

Ons kenmerk: R931.AN.14390

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 931
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw Hamersma-Ploegstra,

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 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.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

