

Jaarverslag 2014 Klachten BSO VillaDriel



Opgesteld door:

Datum: 21 maart 2015

Ingeborg Bartels

Jos van der Zanden

Versie 1.0

Jaarverslag Klachten BSO VillaDriel 2014

Documentbeheer en tekenblad

Versie	Status	Datum	Omschrijving
1.0	Definitief	21 maart 2015	

Inleiding

In het kader van de Wet kinderopvang is onderstaand verslag opgesteld over het kalenderjaar 2014 voor BSO VillaDriel. Per 17-1-2015 is de opvang verhuisd naar Hoorzik 38a te Kerkdriel en is ook de naam gewijzigd in Kindercentrum VillaDriel.

Klachtenregeling

BSO VillaDriel regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke externe partij.

Mochten **ouders** van kinderen die opvang genieten op BSO VillaDriel een klacht hebben dan kunnen ze deze indienen bij de externe **klachtencommissie** van de Stichting Klachtencommissie kinderopvang (sKK).

BSO VillaDriel en de sKK beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat BSO VillaDriel de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang. Wanneer cliënten ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de medewerkers van BSO VillaDriel. De medewerkers proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen. Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door een van de medewerkers van BSO VillaDriel kan de cliënt zich richten tot de onafhankelijke klachtencommissie. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het Klachtenreglement Stichting Klachtencommissie Kinderopvang worden behandeld. Bij de sKK kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het kindercentrum, of door gedragingen van de medewerkers.

Voor het indienen van een klacht bij de sKK zijn er voor de cliënt geen kosten aan verbonden.

Mocht de **oudercommissie** van BSO VillaDriel een klacht hebben dan kunnen ze deze indienen bij de **klachtenkamer Oudercommissie**. Deze commissie is vorm gegeven door sKK maar het vaststellen van een reglement voor het behandelen van klachten is in handen gelegd van de MO groep, branche vereniging Ondernemers in de kinderopvang en BOINK.

Wanneer de oudercommissie ontevreden is of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten naar de directie van BSO VillaDriel. De directie zal proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen. Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door de directie van BSO VillaDriel kan de oudercommissie zich richten tot de onafhankelijke klachtenkamer. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het reglement klachtenkamer oudercommissie kinderopvang worden behandeld. Bij de klachtenkamer kan de oudercommissie een klacht indienen, indien zij van oordeel is dat een klacht zich voordoet.

Klachtenprocedure

Mocht u als klant een klacht hebben dan neemt u contact op met de secretaris van de sKK. Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 0900-0400034 en per e-mail: info@klachtkinderopvang.nl. U zet uw klacht op papier. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt, de reden waarom u hierover een klacht wilt indienen en wat u eventueel al heeft gedaan om tot een oplossing te komen. Vermeld uw adres en telefoonnummer en het adres van de BSO. (Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de sKK u daarbij helpen).

Stuur uw brief met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken (voorafgaande correspondentie enzovoort) naar de secretaris van de sKK.

Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De voorzitter van de sKK zal onderzoeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Als uw klacht in behandeling wordt genomen, stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie. In sommige gevallen zal de commissie u en de BSO vragen om een mondelinge toelichting. Uiterlijk twaalf weken (van vijf werkdagen) na het indienen van uw klacht doet de commissie uitspraak. Ze laat aan u en de BSO weten of de klacht gegrond is bevonden. De uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is een advies aan de kinderopvang. De kinderopvang laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet. Mocht u het niet eens zijn met de uitkomst van deze klachtenprocedure dan kunt u zich richten tot:

De Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070 310531.

Meer informatie is te vinden op www.geschillencommissie.nl.

In tegenstelling tot de procedure bij de klachtencommissie die voor u gratis is, zijn aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie kosten verbonden.

De klachtenprocedure voor de klachtenkamer is terug te vinden op www.klachtenkamer.nl

Promotie klachtrecht

BSO VillaDriel brengt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht:

- In het huisreglement van BSO VillaDriel staat de procedure beschreven
- Folders van sKK hangen bij de ingang van de opvanglocatie
- Bij inschrijving krijgt elke klant een formulier waarop verbetervoorstellen ingeleverd kunnen worden.
- Kopie van het jaarlijks verslag van sKK is op de locatie ter inzage aanwezig.
- Het jaarverslag klachten BSO VillaDriel is op de locatie ter inzage aanwezig en staat op de website.

Samenstelling klachtencommissie sKK

De Klachtencommissie voor cliënten van BSO VillaDriel wordt gevormd door deskundigen die onafhankelijk zijn van de kindercentra die aangesloten zijn bij de sKK. De deskundigen komen uit verschillende vakgebieden, zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden. Deze leden krijgen ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

Voor onze regio Gelderland bestaat de klachtencommissie 2014 van sKK uit de volgende leden:

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

Algemene informatie kunt u vinden op www.klachtkinderopvang.nl

Samenstelling klachtenkamer oudercommissie

Voor 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;
Ambtelijk secretaris	Drs. H. Grachten

Behandelde klachten

Er zijn in 2014 geen klachten ingediend bij de klachtencommissie van sKK met betrekking tot BSO VillaDriel. Zie bijlage 1 voor het schrijven waarin dit door de klachtencommissie kinderopvang wordt bevestigd.

Er zijn in 2014 geen klachten ingediend bij de klachtenkamer Oudercommissie met betrekking tot BSO VillaDriel. Zie bijlage 2 voor het schrijven waarin dit door de klachtenkamer Oudercommissie wordt bevestigd.

Strategische ontwikkelingen Wet Kinderopvang

Verwacht wordt dat met ingang van 1 juli 2015 de Wet Kinderopvang gewijzigd is. Het proces van klacht- en geschilbehandeling voor ouders en oudercommissies zal voor alle kinderopvang in het land door 1 organisatie uitgevoerd worden, de Stichting Geschillen Commissie (SGC) Kinderopvang. Belangrijke veranderingen zijn dat alle uitspraken bindend zijn en dat aansluiting van de kinderopvang automatisch verloopt via de inschrijving in het Landelijke Register Kinderopvang.

Tot 31 juni a.s. zal de sKK gewoon de reguliere taken blijven uitvoeren en de nog doorlopende klachten uit het eerste half jaar 2015 in de loop van dat jaar afhandelen. Het bestuur sKK beraadt zich nog over de activiteiten van de Stichting na de inwerkingtreding van de nieuwe wet.

Opgesteld door:
Ingeborg Bartels
Houder /eigenaar BSO VillaDriel
februari 2014



Bijlage 1: Klachtvrijbrief 2014 Klachtcommissie



BSO Villadriel
Mevr. I.F.B.M. Bartels
Lindestraat 21
5331 GS KERKDRIEL

Ons kenmerk: R2962.AN.14321

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 2962
Betreft: Klachtvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Bartels,

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.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 of deze overnemen.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: 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 | www.klachtkinderopvang.nl
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01

Bijlage 2: Klachtvrijbrief 2014 klachtenkamer Oudercommissie



Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

BSO Villadriel
t.a.v. Mevr. I.F.B.M. Bartels
Lindestraat 21
5331 GS KERKDRIEL

Ons kenmerk: R2962.AN.14404

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 2962
Betreft: Klachtvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw Bartels,

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.skjjaarverslagen.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

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtenkamer.nl
K.v.K. Lelystad nr. 390.66281 | BTW 8163.70.785-B-01