

# Jaarverslag 2015 Klachten Kindercentrum VillaDriel



Opgesteld door:

Datum: 26 februari 2016

Ingeborg Bartels

Jos van der Zanden

## Jaarverslag Klachten BSO VillaDriel 2015

### Documentbeheer en tekenblad

Versie	Status	Datum	Omschrijving
1.0	Definitief	26 februari 2016	

### Inleiding

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

### Klachtenregeling

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

Mochten **ouders** van kinderen die opvang genieten op Kindercentrum VillaDriel een klacht hebben dan konden ze sKK hun klacht indienen. Per 1-1-2016 is dit in verband met wettelijke wijziging overgenomen door de externe “Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen”.

Kindercentrum VillaDriel beschouwt klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat Kindercentrum 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 Kindercentrum 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 Kindercentrum VillaDriel kan de cliënt zich richten tot de onafhankelijke klachtencommissie. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het Klachtenreglement Stichting Klachtencommissie Kinderopvang worden behandeld. Bij de commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen 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.

Mocht de **oudercommissie** van Kindercentrum VillaDriel een klacht hebben dan kan deze bij dezelfde organisatie ingediend worden.

Wanneer de oudercommissie ontevreden is of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten naar de directie van Kindercentrum 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 Kindercentrum VillaDriel kan de oudercommissie zich richten tot de geschillen commissie kinderopvang. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het reglement worden behandeld.

## Klachtenprocedure

Mocht u als klant een klacht hebben zie dan

<https://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/> over hoe u de klacht aanhangig kan maken bij de externe geschillencommissie en wat de procedure hierbij is. Deze commissie behandelt zowel klachten van ouders als eventuele klachten van de oudercommissie.

## Promotie klachtrecht

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

- In het huisreglement van Kindercentrum VillaDriel staat de procedure beschreven
- Bij inschrijving krijgt elke klant een formulier waarop verbetervoorstellen ingeleverd kunnen worden.
- Het jaarverslag klachten kindercentrum VillaDriel is op de locatie ter inzage aanwezig en staat op de website.

## Samenstelling klachtencommissie sKK

De Klachtencommissie voor cliënten van Kindercentrum 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 2015 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. H.M. Veentra

Mw. drs. K. Penninga

Algemene informatie kunt u vinden op [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

## Samenstelling klachtenkamer oudercommissie

Voor 2015 was de samenstelling van de Klachtenkamer

Voorzitter:	mr. J.J.M. Bruinsma
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;

## Behandelde klachten

Er zijn in 2015 **geen** klachten ingediend bij de klachtencommissie van sKK met betrekking tot Kindercentrum VillaDriel. Zie bijlage 1 voor het schrijven waarin dit door de klachtencommissie kinderopvang wordt bevestigd.

Er zijn in 2015 **geen** klachten ingediend bij de klachtenkamer Oudercommissie met betrekking tot Kindercentrum VillaDriel. Zie bijlage 2 voor het schrijven waarin dit door de klachtenkamer Oudercommissie wordt bevestigd.

## Strategische ontwikkelingen Wet Kinderopvang

De sKK stopt per 31 december 2015 met haar werkzaamheden. Per 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang gewijzigd. Het proces van klacht- en geschilbehandeling voor ouders en oudercommissies zal voor alle kinderopvang landelijk door 1 organisatie uitgevoerd worden “de Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen”.

De belangrijkste verandering is dat deze organisatie bindende uitspraken kan doen. Aan de Geschillencommissie is het “klachtenloket” Kinderopvang en Peuterspeelzalen verbonden. Hier kan men voor informatie en advies terecht via telefoonnummer 0900 01877 op werkdagen tussen 9 en 17 uur.

Opgesteld door:  
Ingeborg Bartels  
Houder /eigenaar BSO VillaDriel  
februari 2016



## Bijlage 1: Klachtvrijbrief 2015 Klachtcommissie

Kindercentrum VillaDriel  
Mevr. I.F.B.M. Bartels  
Lindestraat 21  
5331 GS KERKDRIEL

Ons kenmerk: R2962.XX.16156

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2962  
Betreft: Klachtvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Bartels,

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](http://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/](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://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.

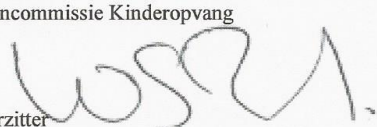
**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

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



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

## Bijlage 2: Klachtvrijbrief 20 klachtenkamer Oudercommissie

Kindercentrum VillaDriel  
t.a.v. Mevr. I.F.B.M. Bartels  
Lindestraat 21  
5331 GS KERKDRIEL

Baarn, 7 januari 2016

Ons kenmerk: R2962.AN.16238

Relatienummer: 2962  
Betreft: Klachtvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Bartels,

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.skjjaarverslagen.nl](http://www.skjjaarverslagen.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](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://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



Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.785.B.01