



JAARVERSLAG KLACHTENREGELINGEN 2015

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1. Inleiding.....	1
2. De klachtenregeling voor individuele klanten.....	2
3. De klachtenregeling voor de oudercommissie.....	3
4. Klachtenregelingen onder de aandacht.....	4
5. Samenstelling klachtencommissies.....	4
6. In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten.....	5
7. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.....	5
8. Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.....	5
9. Genomen maatregelen naar aanleiding van klachten.....	5
Bijlage 1: Brief Klachtenvrij Externe Klachtencommissie 2015.....	6
Bijlage 2: Brief Klachtenvrij Klachtenkamer Oudercommissies 2015.....	7

1. Inleiding

Het doel van de klachtenregelingen is om de ouder van het geplaatste kind bij "Kidz & Friends" een zo objectief mogelijke beoordeling van de gedragingen van de organisatie waarover een klacht is ontvangen (Kidz & Friends), te bieden.

Dit met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van de (individuele) ouder.

Daarnaast biedt de klachtenregeling het opsporen van mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie.

De procedures en andere relevante zaken aangaande de klachtenregelingen zijn opgenomen in dit jaarverslag.

In 2015 is er geen beroep gedaan op één van de twee klachtenregelingen.

Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en aan de Wet Kinderopvang. Beide wetten stellen een klachtenjaarverslag verplicht.

Zowel de GGD als onze Oudercommissie ontvangen een exemplaar van dit verslag.

Een exemplaar van dit verslag wordt aan alle ouders per e-mail verzonden en ook op de website geplaatst.

2. De klachtenregeling voor individuele klanten

U heeft een klacht

Als u als ouder ontevreden bent over iets dat te maken heeft met de opvang van uw kind of de dienstverlening van Kidz & Friends, dan mag u dat mondeling of schriftelijk melden.

In de meeste gevallen is het raadzaam om uw ongenoegen te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is, namelijk de pedagogisch medewerker.

Vanzelfsprekend kunt u ook altijd bij de directie terecht om uw klacht te bespreken.

Wij streven er altijd naar om in gezamenlijk overleg tot een goede oplossing te komen.

De ouder kan op twee manieren een klacht indienen:

- via de interne procedure of
- de externe procedure, via de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

De ouder kan mondeling of schriftelijk haar klacht indienen.

Om de klacht af te handelen worden een Klachtencommissie samengesteld.

De Klachtencommissie voert haar werkzaamheden uit volgens de vooraf vastgestelde richtlijnen, zoals benoemd in de regeling Klachtenprocedure c.q. het Klachtenreglement van de SKK.

Het besluit ten aanzien van de afhandeling van klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd.

Jaarlijks wordt er van de klachten die via de externe procedure zijn afgehandeld, een openbaar verslag opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie(s) behandelde klachten worden opgenomen. Deze rapportage stuurt de directie toe aan de inspectie GGD.

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang inschakelen

Kidz & Friends is voor de klachtenregeling van individuele klanten aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). De sKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Zij zijn een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De commissie fungeert als de officiële klachtencommissie voor individuele klanten van onze kindercentra.

De officiële procedure

Om een klacht definitief in te dienen bij het sKK, moet u de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar het sKK op sturen. 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. De uitspraak van de commissie is dus niet bindend. Het is een advies aan de aangeklaagde instelling, het kindercentrum. Het kindercentrum laat u en het sKK binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies zullen gaan doen.

Nadere informatie sKK

Meer informatie over de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang kunt u vinden op de website www.klachtkinderopvang.nl. Hier kunt u ook het formele Klachtenreglement downloaden. De sKK is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op nummer 0900-0400034. U kunt hun ook bereiken per email via info@klachtkinderopvang.nl. Het postadres is: Postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk.

Geschillencommissie Kinderopvang

Kidz & Friends is lid van de zelfstandige brancheorganisatie MOgroep Kinderopvang en daarom geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang in Den Haag. Mocht u het niet eens zijn met de uitkomst van de klachtenprocedure via de sKK dan kunt u zich altijd nog richten tot de geschillencommissie. Deze commissie is tijdens kantooruren te bereiken op 070-3105310. Voor meer informatie verwijzen we u naar de website www.degeschillencommissie.nl.

3. De klachtenregeling voor de oudercommissie

De oudercommissie heeft een klacht

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de directie. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van een externe klachtenregeling. Deze externe klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

De Klachtenkamer Oudercommissie

Kidz & Friends is voor de klachtenregeling van de oudercommissie aangesloten bij de Klachtenkamer Kinderopvang. Deze Klachtenkamer fungeert als de officiële klachtencommissie voor de oudercommissie van ons kindercentrum. Een korte omschrijving van hun werkwijze:

- De oudercommissie levert schriftelijk een klacht in met alle daarbij behorende documenten en gegevens, inclusief het reglement van de oudercommissie. Het pakket wordt verzonden naar de postbus van stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK), t.a.v. Klachtenkamer OC, Postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk.
- Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht per ommegaande aan de klager en de organisatie. De ambtelijk secretaris ontvangt de klacht met alle bijlagen.
- De ambtelijk secretaris beoordeelt of het verzoek al dan niet ontvankelijk is en treedt hierover in overleg met de voorzitter van de klachtenkamer commissie.
- Bij een niet ontvankelijk verklaring deelt de ambtelijk secretaris dit mee aan de klager en de organisatie. Bij een ontvankelijk verklaring krijgen beide partijen bericht en wordt de kinderopvangorganisatie gevraagd een schriftelijke reactie in te dienen.
- Aan beide partijen wordt een schriftelijke verklaring gevraagd waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen.
- De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen zoals genoemd in het reglement en draagt zorg voor de noodzakelijke correspondentie met partijen om de uitwisseling van stukken en standpunten te bewerkstelligen.
- Op basis van de uitgewisselde stukken wordt door de commissie besloten om al dan niet een mondelinge hoorzitting te houden. De praktijk van de klachtencommissies voor individuele ouders leert dat een mondelinge behandeling vrijwel altijd een toegevoegde waarde heeft voor de betrokken partijen, maar ook voor de oordeelsvorming van de landelijke klachtenkamer. Indien de klacht schriftelijk wordt afgewikkeld houdt een voltallige commissie de beraadslagingen om tot een oordeel te komen.
- Na de zitting of op basis van de beraadslagingen formuleert de ambtelijk secretaris een conceptoordeel.
- Na vaststelling van het oordeel door de klachtencommissie verzendt de ambtelijk secretaris het oordeel.

Nadere informatie Klachtenkamer

Meer informatie over de Landelijke Klachtenkamer kunt u vinden op www.klachtenkamer.nl. Hier kunt u ook het formele "Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang" downloaden. De Klachtenkamer is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op nummer 0900-0400034. U kunt hun ook bereiken per email via klachtenkamer@klachtkinderopvang.nl.

4. Klachtenregelingen onder de aandacht

De Regeling Klachtenprocedure wordt aan de ouders onder de aandacht gebracht door:

- verwijzing hiernaar in de Algemene Voorwaarden die aan de ouder zijn verstrekt
- opname van onze procedures in het Huishoudelijk reglement, welke aan alle ouders wordt verstrekt
- publiceren op de website van de affiche van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang waaruit blijkt dat wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang
- het jaarverslag per e-mail aan alle ouders te versturen en
- onze website www.kckf.nl.

De klachtenregeling voor de oudercommissie is verstrekt aan de voorzitters van deze commissie.

5. Samenstelling klachtencommissies

Kidz & Friends is voor de klachtenregeling van individuele klanten aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) en voor de klachtenregeling van de oudercommissie bij de Klachtenkamer Kinderopvang.

De sKK stelt voor het behandelen van klachten onafhankelijke commissies samen bestaande uit drie deskundige mensen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De deskundigheden liggen op verschillende terreinen, zoals juridisch, organisatorisch, pedagogisch, didactisch en analytisch denken gecombineerd met ervaring met het behandelen van klachten. De commissies hebben een geheimhoudingsplicht, klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De leden van de externe klachtencommissie, zijn vermeld op de website www.klachtKinderopvang.nl, tabblad "Algemene informatie", keuze Commissie, het webadres is: <http://www.klachtKinderopvang.nl/commissie.asp>

Op het moment van publicatie van dit jaarverslag 2015 staat op de website vermeld:

Het bestuur van de sKK bestaat uit:

- Dhr. Mr. W. Zaat, voorzitter
- Mw. mr. D.T. de Vries, secretaris-penningmeester
- Mw. L. Versteeg, lid
- Dhr. R. Vergeer, lid

De uitvoering en begeleiding van het klachttraject ligt in handen van 3 ambtelijk secretarissen: • Mw. mr. B.C.J. Notermans • Mw. drs. N.J.C. Scholten
• Dhr. Drs. H. Grachten

De leden van de Klachtenkamer Oudercommissies, zijn vermeld op de website www.klachtenkamer.nl, tabblad "Algemene informatie", keuze Contact, het webadres is: <http://www.klachtenkamer.nl/contact.asp>

Op het moment van publicatie van dit jaarverslag 2015 staat op de website vermeld:

Het bestuur van de sKK bestaat uit:

- Dhr. Mr. W. Zaat, voorzitter
- Mw. mr. D.T. de Vries, secretaris-penningmeester
- Mw. L. Versteeg, lid
- Dhr. R. Vergeer, lid

De uitvoering en begeleiding van het klachttraject ligt in handen van 3 ambtelijk secretarissen: • Mw. mr. B.C.J. Notermans • Mw. drs. N.J.C. Scholten
• Dhr. Drs. H. Grachten

6. In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

Niet van toepassing:

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) en de Klachtenkamer Kinderopvang hebben in 2015 geen klachten over Kidz & Friends ontvangen (zie bijlage 1 en 2).

7. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Niet van toepassing:

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) en de Klachtenkamer Kinderopvang hebben in 2015 geen klachten over Kidz & Friends ontvangen (zie bijlage 1 en 2).

8. Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Niet van toepassing:

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) en de Klachtenkamer Kinderopvang hebben in 2015 geen klachten over Kidz & Friends ontvangen (zie bijlage 1 en 2).

9. Genomen maatregelen naar aanleiding van klachten

Niet van toepassing:

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) en de Klachtenkamer Kinderopvang hebben in 2015 geen klachten over Kidz & Friends ontvangen (zie bijlage 1 en 2).



Kidz & Friends
Mevr. S.K.R. Sewman
Postbus 23493
1100 DZ Amsterdam

Ons kenmerk: R460.XX.16140

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 460
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Sewman,

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

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



Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

Kidz & Friends
t.a.v. Mevr. S.K.R. Sewman
Postbus 23493
1100 DZ Amsterdam

Ons kenmerk: R460.AN.16222

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 460
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Sewman,

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. 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

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900.040.00.34 | info@klachtKinderopvang.nl | www.klachtenkamer.nl
K.v.k. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.785.B.01