



Klachtenjaarsverslag 2013

Inleiding:

GOB Krokodilletje kent een procedure voor klachten van individuele ouders. De procedure en andere relevante zaken aangaande het klachtenrecht zijn opgenomen in dit jaarverslag. Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en aan de Wet Kinderopvang. Beide wetten stellen een klachtenjaarverslag verplicht. Voor geïnteresseerden is dit verslag in te zien via onze website.

Klachtenregeling individuele ouders:

GOB Krokodilletje is aangesloten bij SKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang). Indien er klachten/problemen zijn, en de ouder kan samen met de groepsleiding, ondanks inzet van beide kanten, niet tot een oplossing komen, dan doet bovenstaande klachtencommissie uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De ouder kan ook zonder onze tussenkomst een klacht indienen bij SKK. Wij stellen het echter op prijs om eerst zelf kennis te kunnen nemen van de klacht, zodat wij samen kunnen proberen tot een oplossing te komen.

Nadere informatie over 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 ze ook bereiken per email via info@klachtkinderopvang.nl.

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 doorgestuurd 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 de 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 Klachtenjaarsverslag 2012 GOB Krokodilletje commissie is dus niet bindend. Het is een advies aan de aangeklaagde instelling, het kindercentrum. Het kindercentrum laat de klager en het SKK binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies zullen gaan doen.

Klachtenregelingen onder de aandacht:

De klachtenregeling voor individuele ouders wordt bij ons op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- mondeling tijdens het intakegesprek
- in het pedagogisch beleidsplan
- in het informatieboekje
- via onze website www.krokodilletje.nl
- mondeling als ouders klachten hebben

Samenstelling klachtencommissie:

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 namen van de commissieleden zijn te vinden op www.klachtkinderopvang.nl

Behandelde klachten klachtencommissie SKK:

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2013 1 klacht over GOB Krokodilletje ontvangen. De klacht is in behandeling en er zal in 2014 door de commissie uitspraak over worden gedaan. Een brief van SKK hierover is als bijlage toegevoegd.

GOB Krokodilletje
Mevr. M.N. Streppel- Paalman / Dhr. N.A. Streppel
Kanon 14
7205 GL ZUTPHEN

Ons kenmerk: R2841.W.12111

Baarn, 17 januari 2014

Relatienummer: 2841
Betreft: Klachten KC 2013

Geachte mevrouw Streppel- Paalman / heer Streppel,

Hierbij melden wij u dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2013 over uw organisatie 1 officiële klacht van ouders heeft ontvangen. De klacht is in behandeling genomen en de commissie doet in 2014 uitspraak.

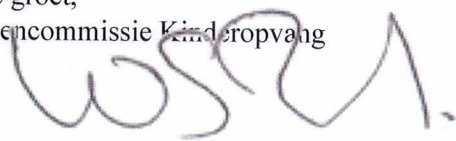
Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande site kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In het verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar onze website www.klachtkinderopvang.nl.

In 2013 heeft de tendens zich doorgezet bij organisaties dat door een klantvriendelijke en open houding aan te nemen veel klachten bemiddeld konden worden, waardoor officieel in behandeling nemen niet nodig was.

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



Dhr. mr. W. Zaat, voorzitter