

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

Ons kenmerk: R2841.XX.16131

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2841
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Streppel- Paalman,

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





Klachtenjaarverslag 2015

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 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 2015 geen klachten over GOB Krokodilletje ontvangen.