



## Klachtenjaarsverslag 2012

**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 Klachtenrecht 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](http://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](mailto: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 Klachtenjaarverslag 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](http://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.

**Regio Noordelijk Nederland**

Mevr. mr. C.G.M. van Spanje

Mevr. mr. E. Willems

Hr. O. Bakker, arts

Mevr. mr. H.M.D. Wildeboer

Hr. P. Naaktgeboren

Mevr. L. Wiersma

Hr. drs. G. van Diepen

**Ambtelijk secretarissen**

Mevr. mr. B. Notermans

Hr. drs. H. Grachten

Mevr. drs. N. Scholten

**Verrichte werkzaamheden klachtencommissie SKK:**

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2012 géén klacht over GOB Krokodilletje ontvangen.

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

Ons kenmerk: R2841.W.10505

Baarn, 31 januari 2013

Relatienummer: 2841  
Betreft: Klachtvrijbrief 2012 KC

Geachte mevrouw Paalman,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2012 over uw organisatie geen officiële klachten van ouders heeft ontvangen.

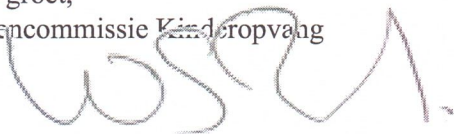
Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons anonieme jaarverslag over 2012 komt in februari 2013 op de website [www.skjjaarverslagen.nl](http://www.skjjaarverslagen.nl) te staan. Dit verslag hoeft u niet uit 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](http://www.klachtkinderopvang.nl) vinden.

Wij hebben in 2012 gemerkt dat door een klantvriendelijke en open houding van organisaties in veel klachten bemiddeld kon 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](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang



mr. W. Zaat,  
voorzitter