



Openbaar jaarverslag 2014 – Klachten van ouders

Ninera Kinderopvang aan huis
Papenstraat 26
7411 ND Deventer
E-mail: info@ninera-kinderopvang.nl
Telefoon: 06-83605989
Website: [www.ninera-kinderopvang](http://www.ninera-kinderopvang.nl)

Inhoudsopgave:

1. Voorwoord
2. Klachtenregeling voor ouders
 - Interne klachtenregeling
 - Externe klachtenregeling
3. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK)
4. Klachtencommissie Kinderopvang
5. Klachten in 2014
6. Tot slot

Bijlage 1: Klachtenvrijbrief 2014 Stichting Klachtencommissie (SKK)

Bijlage 2: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer Kinderopvang

1. Voorwoord

Als professionele kinderopvangorganisatie publiceert Ninera Kinderopvang aan huis jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling in 2014 door de ouders zijn ingediend. Ook is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Het openbare jaarverslag wordt, indien aanwezig, behandeld door de oudercommissie en toegestuurd aan de GGD.

2. Klachtenregeling voor ouders

Ninera Kinderopvang aan huis beschikt over een tweetal klachtenregelingen: de interne klachtenregeling en de externe klachtenregeling. Ouders kunnen van beide regelingen gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstregeling van de organisatie.

Voor de **interne regeling** geldt:

- Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerker worden besproken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.
- Komen de ouder en de medewerker er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met een van de houders, W. Wolberink of P. van der Lely. De houder zal proberen de klacht naar tevredenheid op te lossen. De klacht kan mondeling worden ingediend, maar ook schriftelijk. Hiervoor is een formulier beschikbaar welke kan worden opgevraagd via de nanny of bij de houders.

Voor de **externe regeling** geldt dat een ouder te allen tijde rechtstreeks en zonder tussenkomst van het gastouderbureau een klacht kan indienen bij respectievelijk:

- De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.
- De Klachtenkamer

Bij wie de klacht het beste kan worden ingediend, hangt af van de aard en inhoud van deze klacht. Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling in het informatiepakket dat zij ontvangen voorafgaand aan de intake. Tevens ontvangen zij de klachtenregeling als bijlage in de map, welke op locatie komt te liggen. Ouders kunnen te allen tijde nalezen hoe klachten van ouders behandeld worden. De klachtenregeling wordt tevens mondeling toegelicht tijdens het overhandigen van de map.

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang behandelt 'pedagogische' klachten van oudercommissies over de opvang of verzorging van een kind.

De Klachtenkamer Kinderopvang behandelt 'medezeggenschap' klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

3. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Ninera Kinderopvang aan huis heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Ninera Kinderopvang aan huis is bij hen aangesloten. De SKK is een onafhankelijke, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Ouders kunnen schriftelijk een klacht indienen bij de SKK. De SKK werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de behandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden van de SKK. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris van de SKK.

4. Klachtenkamer Kinderopvang

Het doel van de Klachtenkamer is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en de oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, zoals bedoeld in artikel 60 van de wet Kinderopvang. Een reglement voor de Klachtenkamer Kinderopvang is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO-Groep, Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang).

5. Klachten in 2014.

1. In 2014 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk geen klachten bij Ninera Kinderopvang aan huis neergelegd die niet door betrokken medewerkers kon worden opgelost.
2. In 2014 is door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. De bevestiging hiervan door de klachtencommissie en de klachtenkamer is als bijlage aan dit verslag toegevoegd.

6. Tot slot

Ninera Kinderopvang aan huis wil graag ongenoegen en klachten van ouders horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Ninera Kinderopvang aan huis.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende websites:

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang: www.klachtkinderopvang.nl

Klachtenkamer Kinderopvang: www.klachtenkamer.nl

Ninera Kinderopvang aan Huis
Mevr. W. Wolberink
Papenstraat 26
7411 ND DEVENTER

Ons kenmerk: R3587.AN.14302

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3587
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Wolberink,

De sKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

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 2014 komt eind februari 2015 op de website 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 website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website www.klachtkinderopvang.nl of deze overnemen.

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

mr. W. Zaat, voorzitter



Ninera Kinderopvang aan Huis
t.a.v. Mevr. W. Wolberink
Papenstraat 26
7411 ND DEVENTER

Ons kenmerk: R3587.AN.14385

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3587
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw Wolberink,

In 2014 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Het jaarverslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle Inspecties Kinderopvang krijgen hier bericht van.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2014 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

| | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Voorzitter | mr. J.J.M. Bruinsma |
| Vervangend voorzitter | mr. H.W.V. Rouffaer |
| 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 |

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

