

OPENBAAR KLACHTENVERSLAG 2014

ouders en oudercommissie

Kinderopvang Poppejans

Inleiding

Dit openbaar klachtenverslag van 2014 van kinderopvang Poppejans bevat het verslag over klachten van ouders en het verslag van klachten van de oudercommissie die zijn ingediend.

Verslag over klachten van ouders

Klachtenregeling

Als kinderopvang doen we erg ons best om de opvang van de kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen en om dit als organisatie in goede banen te leiden. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over Poppejans als organisatie en een klacht willen indienen.

Procedures

Als een ouder/verzorger een klacht heeft kan in eerste instantie een pedagogisch medewerker worden benaderd. Als het gaat om een klacht over de verzorging of begeleiding van een kind dan kan overleg met een pedagogisch medewerker wellicht tot overeenstemming leiden. Mocht de klacht hiermee niet naar tevredenheid worden afgehandeld dan kan contact opgenomen worden met de directie van Poppejans, die zo spoedig mogelijk de klacht in behandeling zal nemen.

Het is altijd mogelijk om als ouder/verzorger contact op te nemen met de externe klachtencommissie: Poppejans is hiervoor aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Meer informatie over SKK en de werkwijze is te vinden op www.klachtkinderopvang.nl.

Klachten 2014

Er zijn in 2014 geen klachten ingediend door de ouders/verzorgers. Hiervoor heeft Poppejans een klachtenvrijbrief ontvangen van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Deze klachtenvrijbrief is bij dit klachtenverslag gevoegd.

Verslag over klachten van de oudercommissie

Inleiding

Dit openbaar klachtenverslag van 2014 van kinderopvang Poppejans bevat het verslag over klachten van de oudercommissie die zijn ingediend.

Klachtenregeling

De samenwerking met de oudercommissie verloopt harmonieus. Toch kan het voorkomen dat zich situaties voordoen waarbij er meningsverschillen ontstaan. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen en kan gebruik maken van de interne of externe klachtenprocedure.

Procedure

Interne procedure

De oudercommissie kan gebruik maken van deze klachtenregeling als er ontevredenheid is ten aanzien van de dienstverlening van kinderopvang Poppejans. De oudercommissie kan zich in zulke gevallen wenden tot de directie, zowel mondeling als schriftelijk.

Klachten zullen uiterlijk binnen vier weken worden behandeld door de directie. In deze periode wordt een afspraak gemaakt met de oudercommissie om een toelichting te geven op de klacht en eventueel naar oplossingen te zoeken. Er zal een kort verslag gemaakt worden van de besprekingen en de eventuele oplossing van de klacht.

Externe procedure

Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de uitkomst of de behandeling van een klacht, kan zij zich wenden tot de Stichting Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. De leden van de oudercommissie worden bij deelname op de hoogte gebracht van deze mogelijkheid. Meer informatie over de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang en de werkwijze is te vinden op www.klachtenkamer.nl.

Klachten 2014

Er zijn in 2014 geen klachten ingediend door de oudercommissie via de interne en de externe procedure. Hiervoor heeft Poppejans een klachtenvrijbrief ontvangen van de Stichting Klachtencommissie Oudercommissie Kinderopvang. Deze klachtenvrijbrief is bij dit klachtenverslag gevoegd.

Kinderopvang Poppejans
Mevr. J. Tjoelker
Gerststraat 32
9734 AN GRONINGEN

Ons kenmerk: R1614.AN.14327

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 1614
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Tjoelker,

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.skkjaarverslagen.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.

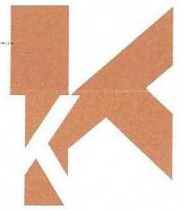
In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website www.klachtkinderopvang.nl of deze overnemen.

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





Kinderopvang Poppejans
t.a.v. Mevr. J. Tjoelker
Gerststraat 32
9734 AN GRONINGEN

Ons kenmerk: R1614.AN.14410

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 1614
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw Tjoelker,

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