



Jaarverslag klachtenregelingen 2015

Kindercentrum Opvang Krullevaartje

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	1
2. De klachtenregeling voor ouders.....	2
3. De klachtenregeling voor de oudercommissie.....	2
4. Klachtenregelingen onder de aandacht.....	3
Bijlage 1. Schriftelijk verslag Interne Behandeling voor het jaar 2015.....	3
Bijlage 2. Jaarverslag klachtenregeling oudercommissie 2015.....	3

1. Inleiding

Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en aan de Wet Kinderopvang. Beide wetten stellen een klachtenjaarsverslag verplicht. Zowel de GGD als onze oudercommissie ontvangen een exemplaar van dit verslag. Dit verslag heeft betrekking op de volgende locaties:

Het Kleine Paradijs. LRK nummer: 666739997

't Krullevaartje. LRK nummer: 936721571

BSO Parcival. LRK nummer: 728872547

Kindercentrum Opvang Krullevaartje heeft een procedure voor klachten van ouders en een procedure voor klachten van de oudercommissie. Deze zijn opgenomen in het management Kwaliteitssysteem onder, respectievelijk Bijlage 14 Klachtenreglement en Bijlage 14a Klachtenreglement Oudercommissie. In 2015 is geen beroep gedaan op het klachtenreglement Oudercommissie.

Dit jaarverslag is openbaar en zal worden gepubliceerd op de website van Opvang Krullevaartje.

2. De klachtenregeling voor ouders

De Klachtenregeling staat beschreven in Bijlage 14 van het Management Kwaliteitssysteem. Ouders worden middels de Informatiewijzers, die zij ontvangen bij afsluiten van een opvangcontract, gewezen op de klachtenregeling.

3. De klachtenregeling voor de oudercommissie

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie moeten hebben. In een oudercommissie kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de directie. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van een externe klachtenregeling. Deze externe klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang. Opvang Krullevaartje is niet aangesloten bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

De Ouderraad van Opvang Krullevaartje

Onze Visie De Ouderraad van opvang Krullevaartje is in 2007 opgericht. Naast de formele wettelijke eis dat er een Ouderraad moet zijn, is de raad er bovenal op gericht om samen met Will Kort en Anneke Alders de kwaliteit van Opvang Krullevaartje hoog te houden. Dit doen we natuurlijk ten eerste voor de kinderen en ten tweede omdat wij graag een bijdrage leveren aan dit bijzondere kindercentrum. Opvang Krullevaartje is niet zomaar een opvang. Zij heeft een duidelijke visie en uitgangspunten gestoeld op o.a. de antroposofie volgens Rudolf Steiner maar ook vanuit de visie van "De Gouden Twijg" van Margreet Bijsterveld. Hierin staan kwaliteit, duurzaamheid, zorg voor het kind vanuit werkelijk contact centraal en staat communicatie met het kind hoog in het vaandel.

De ouderraad ondersteunt dit door mee te denken over aankomend beleid, gevraagd en ongevraagd te adviseren en goed te luisteren naar de inbreng van ouders. De ouderraad houdt u op de hoogte van de activiteiten via deze website, de nieuwsbrieven, posters bij de vestigingen of door middel van een memo of mailing.

Wat doet de Ouderraad? In het kort gezegd: de raad praat, denkt met de directie mee, en adviseert gevraagd en ongevraagd over het beleid van opvang Krullevaartje.

Met andere woorden: de Ouderraad van "Opvang Krullevaartje" stelt zich ten doel om de belangen van kinderen en ouders zo goed mogelijk te behartigen door mee te denken over het beleid van de opvang. Enerzijds via het adviesrecht zoals dat in de Wet Kinderopvang ligt vast gelegd. Anderzijds wil de Ouderraad een klankbord vormen voor " Opvang Krullevaartje " over diverse zaken. De Ouderraad wil op een zo open mogelijke wijze communiceren en alle belanghebbenden helder en duidelijk informeren.

De taken van de Ouderraad zijn de volgende:

- Advies uitbrengen conform de Wet Kinderopvang artikel 60 lid 1
 - Het op verzoek als adviseur deelnemen aan directieoverleg
 - Het op verzoek leveren van een inbreng op ouderavonden en themabijeenkomsten
 - Zorg dragen voor goede en heldere communicatie tussen de Ouderraad en ouders
 - Het bijdragen (organiseren van) aan bijzondere activiteiten zoals bijvoorbeeld een zomerfeest
- Wie zitten in de ouderraad?

Het aantal leden van de ouderraad is zo goed mogelijk verdeeld onder de 4 verschillende vestigingen. Maximum 8 leden kunnen plaats nemen.

Momenteel bestaat de ouderraad uit :

Voorzitter: Martijn van der Hoeven	2 Kinderen Parcival
Secretaris: Paula Hofstra	1 Kind Parcival 1 Kind Het Kleine Paradijs
Leden: momenteel geen	

Wanneer en waar vergadert de Raad?

De ouderraad vergadert 4 keer per jaar met en of zonder de directie. De raad vergadert op de locatie van het kindercentrum " Het Kleine Paradijs". De ruimte en koffie en thee worden beschikbaar gesteld. De vergaderingen zijn openbaar; u bent van harte uitgenodigd deze bij de wonen. Dus misschien tot ziens?!

4. Klachtenregelingen onder de aandacht

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

- Informatiewijzer / Algemene Bepalingen
- mondeling als ouders klachten hebben of als wij hiervan een vermoeden hebben

De klachtenregeling voor de oudercommissie is verstrekt aan de voorzitter van deze commissie.

Bijlage 1 Schriftelijk verslag Interne Behandeling voor het jaar 2015

Voor het jaar 2015 zijn er geen klachten binnengekomen.

Bijlage 2 Jaarverslag klachtenregeling oudercommissie 2015

De ouderraad van opvang Krullevaartje spreekt haar waardering uit op de open communicatie tussen de directie en de ouderraad in het afgelopen jaar.

Bij de ouderraad zelf zijn in het jaar 2015 geen klachten van ouders binnengekomen. De ouderraad heeft zelf ook geen klachten over het kunnen functioneren van de raad zelf.

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft in 2015 geen klachten over Kindercentrum Opvang Krullevaartje ontvangen.

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft in 2015 geen klachten over Kindercentrum Opvang Krullevaartje ontvangen.

Kinderdagverblijf 't Krullevaartje
Mevr. A.C. Alders / Dhr. W. Kort
Carel Willinklaan 108
1328 LJ ALMERE

Ons kenmerk: R1198.XX.16166

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 1198
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Alders / heer Kort,

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 kinder opvang 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





Kinderdagverblijf 't Krullevaartje
 t.a.v. Mevr. A.C. Alders / Dhr. W. Kort
 Carel Willinklaan 108
 1328 LJ ALMERE

Ons kenmerk: R1198.AN.16248

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 1198
 Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Alders / heer Kort,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skjjaarverslagen.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 kinder opvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de leden Klachtenkamer 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 Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter