

Openbaar jaarverslag 2015

Klachten van Oudercommissie



Kinderdagverblijf Klavertje 4
Floralaan 5
6707 HM Wageningen

LRK nummer: 132978696

April 2016



Inhoudsopgave:

Voorwoord	2
Interne Klachtenregeling	3
Externe Klachtenregeling	3
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang	3
Klachtenkamer Kinderopvang	4
Klachten in 2015	4

Voorwoord:

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2015 van de behandelde klachten van de oudercommissie van Klavertje 4. Per 31 december 2015 stopt de SKK met haar werkzaamheden. Vanaf 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang veranderd en worden de klachten door één orgaan, "Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen" behandeld. De belangrijkste verandering is dat deze Commissie uitspraken doet die bindend zijn. Kinderdagverblijf Klavertje 4 heeft zich aangemeld bij deze commissie.

Kinderdagverblijf Klavertje 4 biedt kleinschalige opvang aan, voor kinderen van 0-4 jaar. Ieder kind is voor ons uniek. Wij vinden de kwaliteit van ons pedagogisch handelen, de mogelijkheden die we kinderen bieden om zich in de brede zin te ontwikkelen en de communicatie met ouders/verzorgers erg belangrijk.

De wet bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. De Wet gaat uit van locatiegebonden medezeggenschap. Klavertje 4 heeft één vestiging.

De oudercommissie heeft een exemplaar van de interne klachtenprocedure in hun bezit. De externe klachtenprocedure is onder hun aandacht gebracht in een vergadering van de oudercommissie en alle documenten en het jaarverslag zitten in de map van oudercommissie die staat op de witte kast in de hal van het KDV.

Klavertje 4 heeft een oudercommissie die bestaat uit vijf leden. De oudercommissie heeft adviesrecht over de onderwerpen die zijn vastgelegd in het opgestelde reglement die is ondertekend door de oudercommissie.

Met ingang van 1 april 2008 is in de Wet Kinderopvang, artikel 60a, de regeling voor de behandeling van klachten tussen houder en oudercommissie van kracht geworden. Het betreft de behandeling van klachten waarover de oudercommissie adviesrecht heeft. Vanaf 1 januari 2009 moet de houder ervoor zorgdragen dat op een adequate wijze uitvoering gegeven wordt aan artikel 60a van de Wet Kinderopvang.



Door dit feit heeft Klavertje 4 zich per 1 januari 2009 aangemeld bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Dit verslag van de behandelde klachten van de oudercommissie van Klavertje 4 zal besproken worden met de oudercommissie van Klavertje 4 en tevens zal het verslag worden gestuurd aan de GGD Gelderland Midden.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door de oudercommissie in 2015 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Allereerst is een beknopte omschrijving van de klachtenregeling van kinderdagverblijf Klavertje 4 opgenomen.

Interne klachtenregeling

Klavertje 4 beschikt over een interne klachtenregeling voor de oudercommissie. De oudercommissie kan gebruik maken van deze regeling als er een ongenoegen of probleem, ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie optreedt. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van een klacht:

“Zit de oudercommissie ergens mee, dan kan dit met de directie besproken worden. In eerste instantie kan een ouder of de oudercommissie zich wenden tot een medewerker(s). Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.”

De oudercommissie kan ook direct gebruik maken van de Klachtenkamer Oudercommissie kinderopvang zonder de interne regeling te hebben doorlopen.

Externe klachtencommissie

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze intern kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Deze behandelt “medezeggenschapsklachten”: klachten van de oudercommissie over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang. Waar ouders met zijn of haar klacht terecht kunnen hangt af van de aard van de klacht.



Klachtenkamer Kinderopvang (voor ondernemers en oudercommissie).

Op 1 april 2008 is in de Wet Kinderopvang, artikel 60a, de regeling voor de behandeling van klachten tussen ondernemer en oudercommissie van kracht geworden. Het betreft de behandeling van klachten over onderwerpen waarover de oudercommissie adviesrecht heeft. Klavertje 4 heeft zich per 1 januari 2009 aangesloten bij de Klachtenkamer Kinderopvang.

De Klachtenkamer bestaat uit vier leden die worden benoemd door de , te weten een vaste voorzitter de voorzitter is oud rechter. Daarnaast 2 leden waarvan minimaal één lid jurist is en 3 invalcommissieleden. De uitvoering wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Klachten in 2015

In 2015 heeft de Klachtenkamer van 3 oudercommissies een klacht ontvangen. 1 klacht is als melding opgeslagen, 2 klachten zijn uit 2014 behandeld en 2 klachten lopen door in 2016.

Het jaarverslag van de klachtenkamer is te downloaden www.skjaarverslagen.nl

Het jaarverslag van de Klachtenkamer is ook te vinden in de map van de oudercommissie van Klavertje 4 op de kapstok in de hal van het kinderdagverblijf.

Het jaarverslag wordt op de website van Klavertje 4 gepubliceerd. Dit zal kenbaar gemaakt worden aan de ouders.

In 2015 zijn er zowel intern als extern geen klachten binnengekomen bij respectievelijk Klavertje 4 als de Klachtenkamer van de oudercommissie.

Meer informatie is te vinden over de bovengenoemde klachtenregelingen op de volgende website:

Klachtenkamer Kinderopvang: www.klachtenkamer.nl