



ROBBEDOES
KINDERCENTRUM

Kromstraat 122 De Vlasakkers 9
5345 AE Oss 5345 BC Oss
Tel. 0412 - 692363 Tel. 0412 - 484910

www.kindercentrum-robbedoes.nl
info@kindercentrum-robbedoes.nl

**OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
KINDERCENTRUM ROBBEDOES
VERSLAGJAAR 2015**

Leeswijzer

Leeswijzer

1. Inleiding
2. Beknopte beschrijving van de regeling
3. Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht
4. De samenstelling van de klachtencommissie
5. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
6. Klachtenkamer Oudercommissie
7. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
8. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Kindercentrum Robbedoes verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag dient elk jaar voor 1 juni aan de GGD HvB te worden verzonden. De oudercommissie van Kindercentrum Robbedoes heeft een exemplaar van dit openbaar verslag ontvangen. In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen: - Beknopte beschrijving van de regeling - Wijze waarop Kindercentrum Robbedoes de regeling onder de aandacht heeft gebracht - De samenstelling van de klachtencommissie - De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen - Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten - De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

2. Beknopte beschrijving van de regeling

Kindercentrum Robbedoes heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van een bemiddelingsmedewerker plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend. Ook kan men zich meteen tot de Klachtencommissie wenden.

2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij Kindercentrum Robbedoes ingeschreven ouders beschikken over de klachtenprocedure van Kindercentrum Robbedoes. Deze ontvangen zij reeds tijdens het kennismakings-/intakegesprek. Tijdens het kennismakings-/intakegesprek wordt bij ouders nagevraagd of zij nog vragen hebben over o.a. de klachtenprocedure.

3. De samenstelling van de klachtencommissie

Kindercentrum Robbedoes is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld. De namen van de commissieleden zijn te raadplegen op de website van sKK www.klachtkinderopvang.nl.

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de externe klachtencommissie (KC) in 2015 over Kindercentrum Robbedoes geen klachten van ouders ontvangen. De klachtenbrief die Kindercentrum Robbedoes van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

3.2 Klachtenkamer Oudercommissie

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2015 geen officiële klachten ontvangen. De klachtenbrief die Kindercentrum Robbedoes van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals in de paragrafen 3.1 en 3.2 beschreven heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) en externe klachtencommissie (KC) over verslagjaar 2015 geen klachten over Kindercentrum Robbedoes ontvangen.

5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen. De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij Kindercentrum Robbedoes er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot een van de pedagogisch medewerkers en leiding.

Kindercentrum Robbedoes
Mevr. M. W. Koek
Postbus 499
5340 AL OSS

Ons kenmerk: R855.XX.16160

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 855
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Koek,

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 kinderopvang 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



Kindercentrum Robbedoes
t.a.v. Mevr. M. W. Koek
Postbus 499
5340 AL OSS

Ons kenmerk: R855.AN.16242

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 855
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Koek,

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.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 kinderopvang 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

