



Openbaar klachtenverslag 2016

oudercommissie

Dit jaarverslag betreft de volgende onderdelen :

Villa De Buitenkans KDV	LRKP 136229840
Villa De Buitenkans BSO	LRKP 155250371
BSO A.B.N. Basisschool de Buitenkans	LRKP 314741495

Inleiding

De oudercommissies van De Buitenkans hebben het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Als de oudercommissie een klacht heeft kunnen er twee manieren zijn om de klacht te behandelen:

1. De oudercommissie dient bij De Buitenkans een klacht in.

Of

2. De oudercommissie dient een klacht in bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) (halverwege 2016 verandert in de geschillencommissie kinderopvang en klachtenkamer). De SKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De oudercommissies van de Buitenkans zijn aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang.

In de oudercommissie reglementen staat de klachtenregeling beschreven, elk oudercommissie lid ontvangt deze reglementen en deze reglementen zijn ook gepubliceerd op de website van De Buitenkans.

De Buitenkans wil de klachten van de oudercommissie op een zo adequate en gestructureerde wijze behandelen en oplossen, en indien mogelijk, hier lering uit trekken om zo verbeteringen binnen de organisatie door te voeren. De klachten registratie en behandeling wordt per geval behandeld.

De klachten vanuit de oudercommissie kunnen alleen betrekking hebben op de volgende aspecten van de organisatie en dienstverlening:

- De houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang.
- De houder heeft, indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht, advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet.
- De houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en – indien daar door de oudercommissie om werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.
- Daarnaast heeft een oudercommissie het recht om te klagen indien niet tijdig en inhoudelijk wordt gereageerd op een advies als bedoeld in artikel 60 lid 3 van de Wet kinderopvang.



Behandeling van de klacht

Mondelinge en schriftelijke klachten worden onderzocht en afgehandeld door de directeur van De Buitenkans. De uiteindelijke te nemen maatregelen worden door de directeur genomen. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd en verwerkt in het openbaar verslag klachten oudercommissie. Indien de oudercommissie niet tevreden is over de behandeling van de klacht wordt verwezen naar de klachtencommissie.

De volgende reacties zijn in 2015 bij Villa De Buitenkans binnen gekomen :

Het betrof de volgende onderwerpen

Van oudercommissie over de organisatie:

- Geen

Extern klachtenreglement

Villa De Buitenkans heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) (inmiddels geschillencommissie kinderopvang). De oudercommissie kan rechtstreeks (zonder de interne klachtenprocedure te volgen) naar de geschillencommissie stappen. Ook wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht of de oplossing daarvan, is het mogelijk om (daarna) extern bij het SKK een klacht in te dienen.

Deze stichting is een onafhankelijk orgaan die klachten met betrekking tot kinderopvang professioneel afhandelt. In 2016 is hiervan door de oudercommissie van De Buitenkans geen gebruik van gemaakt. De SKK/ geschillencommissie heeft per brief laten weten geen klachten te hebben ontvangen in 2016 met betrekking tot de Buitenkans.