

# Jaarverslag Klachten BSO VillaDriel 2012

## Documentbeheer en tekenblad

Versie	Status	Datum	Omschrijving
0.1	Concept	11-2-2013	Initiële versie

## Inleiding

In het kader van de Wet kinderopvang is onderstaand verslag opgesteld over het kalenderjaar 2012.

## Klachtenregeling

BSO VillaDriel regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke externe partijen.

Mochten **ouders** van kinderen die opvang genieten op BSO VillaDriel een klacht hebben dan kunnen ze deze indienen bij de externe **klachtencommissie** van de Stichting Klachtencommissie kinderopvang (sKK).

BSO VillaDriel en de sKK beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat BSO VillaDriel de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang. Wanneer cliënten ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de medewerkers van BSO VillaDriel. De medewerkers proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen. Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door een van de medewerkers van BSO VillaDriel kan de cliënt zich richten tot de onafhankelijke klachtencommissie. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het Klachtenreglement Stichting Klachtencommissie Kinderopvang worden behandeld. Bij de sKK kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het kindercentrum, of door gedragingen van de medewerkers.

Voor het indienen van een klacht bij de sKK zijn aan de cliënt geen kosten verbonden.

Mocht de **oudercommissie** van BSO VillaDriel een klacht hebben dan kunnen ze deze indienen bij de **klachtenkamer Oudercommissie**. Deze commissie is vorm gegeven door sKK maar het vaststellen van een reglement voor het behandelen van klachten is in handen gelegd van de MO groep, branche vereniging Ondernemers in de kinderopvang en BOINK.

Wanneer de oudercommissie ontevreden is of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten naar de directie van BSO VillaDriel. De directie zal proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen. Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door de directie van BSO VillaDriel kan de oudercommissie zich richten tot de onafhankelijke klachtenkamer. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het reglement klachtenkamer oudercommissie kinderopvang worden behandeld. Bij de klachtenkamer kan de oudercommissie een klacht indienen, indien zij van oordeel is dat een klacht zich voordoet.

## Klachtenprocedure

Mocht u een klacht hebben dan neemt u contact op met de secretaris van de sKK. Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 0900-0400034 en per e-mail: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl). U zet uw klacht op papier. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt, de reden waarom u hierover een klacht wilt indienen en wat u eventueel al heeft gedaan om tot een oplossing te komen. Vermeld uw adres en telefoonnummer en het adres van de BSO. (Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de sKK u daarbij helpen).

Stuur uw brief met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken (voorafgaande correspondentie enzovoort) naar de secretaris van de sKK.

Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De voorzitter van de sKK zal onderzoeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Als uw klacht in behandeling wordt genomen, stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie. In sommige gevallen zal de commissie u en de BSO vragen om een mondelinge toelichting. Uiterlijk twaalf weken (van vijf werkdagen) na het indienen van uw klacht doet de commissie uitspraak. Ze laat aan u en de BSO weten of de klacht gegrond is bevonden. De uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is een advies aan kinderopvang. De kinderopvang laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet. Mocht u het niet eens zijn met de uitkomst van deze klachtenprocedure dan kunt u zich richten tot:

De Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070 310531.

Meer informatie is te vinden op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).

In tegenstelling tot de procedure bij de klachtencommissie die voor u gratis is, zijn aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie kosten verbonden.

De klachtenprocedure voor de klachtenkamer is terug te vinden op [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)

## Promotie klachtrecht

BSO VillaDriel brengt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht:

- In het huisreglement van BSO VillaDriel staat de procedure beschreven
- Folders van sKK hangen bij de ingang van de opvanglocatie
- Bij inschrijving krijgt elke klant een formulier waarop verbetervoorstellen ingeleverd kunnen worden.
- Kopie van het jaarlijks verslag van sKK ligt ter inzage bij het infobord bij de ingang
- Het jaarverslag klachten BSO VillaDriel ligt ook ter inzage bij het infobord bij de ingang.
- Op de website is een link gemaakt naar dit jaarverslag.

## Samenstelling klachtencommissie sKK

De Klachtencommissie voor cliënten van BSO VillaDriel wordt gevormd door deskundigen die onafhankelijk zijn van de kindercentra die aangesloten zijn bij de sKK. De deskundigen komen uit verschillende vakgebieden, zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden. Deze leden krijgen ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

Voor onze regio gelderland bestaat de klachtencommissie 2012 van sKK uit de volgende leden:

Mevr. drs. H.J. van Bennekom  
Mevr. mr. A.J. Kattenwinkel  
Mevr. mr. M. Stroetenga  
Mevr. J.S.M. Zwaan  
Mevr. mr. I. Vanwersch  
Mevr. mr. H.M. Veentra  
Mevr. drs. K. Penninga

Algemene informatie kunt u vinden op [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

## Samenstelling klachtenkamer oudercommissie

Voor 2012 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. Kattenwinke;l

## Behandelde klachten

Er zijn in 2012 geen klachten ingediend bij de klachtencommissie van sKK met betrekking tot BSO VillaDriel. Zie bijlage 1 voor het schrijven waarin dit door de klachtencommissie kinderopvang wordt bevestigd.

Er zijn in 2012 geen klachten ingediend bij de klachtenkamer Oudercommissie met betrekking tot BSO VillaDriel. Zie bijlage 2 voor het schrijven waarin dit door de klachtenkamer Oudercommissie wordt bevestigd.

Opgesteld door:  
Ingeborg Bartels  
Houder /eigenaar BSO VillaDriel  
februari 2012



## Bijlage 1: Klachtvrijbrief 2012 klachtcommissie



BSO Villadriel  
Mevr. I.F.B.M. Bartels  
Lindestraat 21  
5331 GS KERKDRIEL

Ons kenmerk: R2962.W.10505

Baarn, 31 januari 2013

Relatienummer: 2962  
Betreft: Klachtvrijbrief 2012 KC

Geachte mevrouw Bartels,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2012 over uw organisatie geen officiële klachten van ouders heeft ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons anonieme jaarverslag over 2012 komt in februari 2013 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://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 site kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In het verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar onze website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) vinden.

Wij hebben in 2012 gemerkt dat door een klantvriendelijke en open houding van organisaties in veel klachten bemiddeld kon worden, waardoor officieel in behandeling nemen niet nodig was.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat,  
voorzitter

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A

## Bijlage 2: Klachtvrijbrief 2012 klachtenkamer Oudercommissie



Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang

BSO Villadriel  
t.a.v. Mevr. I.F.B.M. Bartels  
Lindestraat 21  
5331 GS KERKDRIEL

Ons kenmerk: R2962.W.10506

Baarn, 31 januari 2013

Relatienummer: 2962  
Betreft: Klachtvrijbrief 2012 KK

Geachte mevrouw Bartels,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2012 over uw organisatie geen officiële klachten heeft ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons anonieme KK jaarverslag over 2012 komt in februari 2013 weer op de website [www.skjjaarverslagen.nl](http://www.skjjaarverslagen.nl) te staan. Dit verslag 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 2012 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-Schuitmaker
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](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat,  
voorzitter

Ambtelijk secretariaat

Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A

