

Jaarverslag Klachtenregeling 2016 Oudercommissie



Kindercentrum HummelHoeve
Arishoek 1
6031RP Nederweert

Mei 2017 **Jaarverslag klachtenregeling Oudercommissie HummelHoeve 2016**

Inleiding

Kindercentrum HummelHoeve is aangesloten bij de Geschillen Commissie Kinderopvang. Dit is een landelijk werkende organisatie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissie tegen ondernemers in de kinderopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Indien er klachten zouden zijn geweest in 2016 zouden deze opgenomen zijn in dit verslag. In 2016 is er echter geen beroep gedaan de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Zowel de GGD als onze oudercommissie ontvangen een exemplaar van dit verslag.

Marlous Verboogen
Kindercentrum HummelHoeve
Mei 2017

Beknopte beschrijving van de klachtenregeling oudercommissie

In principe wordt bij Kindercentrum HummelHoeve geprobeerd de klachten over geboden diensten zoveel mogelijk met de direct betrokkenen op te lossen. Lukt dit niet, dan wordt er gewerkt volgens de klachtenregeling zoals die staat beschreven in het protocol Klachteregeeling HummelHoeve. In dit protocol staat omschreven hoe de *interne klachtenregeling* verloopt; het doel van de regeling, welke procedure gehanteerd wordt, het stappenplan bij de behandeling van een klacht, de wijze van verslaglegging en de mogelijkheid tot het aantekenen van bezwaar. Daarnaast wordt de *externe klachtenregeling* beschreven.

Kindercentrum HummelHoeve is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Als ouders niet tevreden zijn over de wijze waarop de klacht door de interne klachtencommissie is afgehandeld, kunnen ze een beroep doen op de Geschillencommissie Kinderopvang. Hierin staan naast de begripsomschrijvingen, de werkwijze van de commissie, hoe ouders een klachten kunnen indienen, de nadere bepaling van de klacht, de behandeling, de beslissing van de klachtencommissie, de termijnen en de verslaglegging van klachten, beschreven.

Wijze waarop Kindercentrum HummelHoeve de regeling onder de aandacht heeft gebracht

In de informatiebrochure die nieuwe ouders ontvangen voor de daadwerkelijke plaatsing van hun kind staat de klachtenregeling omschreven.

Daarnaast staat de klachtenregeling ook op de website www.hummelhoeve.nl en wordt men doorverwezen naar de geschillencommissie.

Op de informatieborden in de hal hangt een poster van de geschillencommissie.

Samenstelling Klachtenkamer

De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt:

- a. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de Branchevereniging kinderopvang;
- b. één lid en dienst plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK;
- c. één lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Geschillencommissie Kinderopvang na overleg met onder a en b bedoelde partijen.

Mate waarin de klachtenkamer haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

De oudercommissie van Kindercentrum HummelHoeve heeft in 2016 geen klacht ingediend bij de Geschillencommissie, er is dus geen sprake van wel/niet de werkzaamheden kunnen verrichten in relatie met Kindercentrum HummelHoeve.

Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, strekking van de oordelen en aanbevelingen en de aard van de maatregelen

In 2016 heeft de oudercommissie geen klachten ingediend bij de Klachtenkamer. Er zijn dus geen klachten behandeld. De ervaringen van de afgelopen jaren leren dat door de korte en open communicatielijnen tussen de oudercommissieleden en de directie knelpunten of problemen rechtstreeks besproken worden. Met name de open houding van zowel oudercommissie als directie maakt dat er geen sprake is geweest van conflicten in het jaar 2016.