Openbaar jaarverslag klachten ouders 2014

KDV VIPKids

Inleiding

KDV VIPKids kent een procedure voor individuele klachten en een procedure voor klachten van de oudercommissie. De procedures en andere relevante zaken aangaande het klachtenrecht zijn opgenomen in dit jaarverslag. In 2013 is er geen beroep gedaan op een van de twee klachtenregelingen. Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de Wet Klachtenrecht Clienten Zorgtsector en aan de Wet Kinderopvang. Beide wetten stellen een klachtenjaarverslag verplicht. Zowel de GGD als onze oudercommissie ontvangen een exemplaar van dit verslag. Voor andere geinteresseerden is dit verslag in te zien via onze website.

De klachtenregeling voor individuele klanten

U heeft een klacht

Als u als ouder ontevreden bent over iedts betreffende de opvang van uw kind of de dienstverlening van KDV VIPKids dan vernemen wij dit graag. In de meeste gevallen is het raadzaam om uw ongenoegen te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is, namelijk de pedagogisch medewerker. Vanzelfsprekend kunt u ook altijd bij de directie terecht om uw klacht te bespreken. Wij streven er altijd naar om in gezamenlijk overleg tot een goede oplossing te komen. Ouders kunnen ten alle tijden rechtstreeks en zonder tussenkomst van de houder een klacht indienen bij de ZcKK.

De Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK).

KDV VIPKids is voor de klachtenregeling van individuele klanten aangesloten bij Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). De ZcKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Zij zijn een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De commissie fungeert als de officiele klachtencommissie Kinderopvang voor individuele klanten van ons kindercentrum. Voor de officiele procedure is het reglement van Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK).

Nadere informatie ZcKK.

Meer informatie over de De Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) kunt u vinden op de website [www.zckk.nl](http://www.zckk.nl). Een klacht kan direct in behandeling gegeven worden bij deze commissie. De commissie geeft er echter de voorkeur aan dat u hiervan pas gebruik maakt als intern alle mogelijkheden om tot een oplossing te komen benut zijn. Telefonisch en per email kunt u ze bereiken via: [info@zckk.nl](mailto:info@zckk.nl) of 0182547888.

Klachtenregelingen onder de aandacht

De klachtenregeling voor individuele klanten wordt bij ons op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

* Mondeling tijdens het intakegesprek
* Via de email naar de ouders
* Via de website
* Via de poster
* Verstrekken van het reglement
* Samenstelling klachtencommissie

De ZcKK en de ZcKK bestaan uit deskundigen die onpartijdig klachten beoordelen. De ZcKK behandelt klachten van ouders. De commissies hebben een geheimhoudingsplicht, klachten worden vertrouwelijk behandeld. De commissieleden zijn op verschillende gebieden ter zake kundig. Zo hebben pedagogen, juristen, een mediator en managers in de kinderopvang zitting in de commissies. Hierdoor wordt bij elke klacht de behandelende commissie zo samengesteld dat de juiste deskundigheid voor die specifieke klacht aanwezig is.

De huidige commissieleden van de ZcKK zijn:

*Voorzitter ZcKK :*  
Mw. P.C. Ohlsen - Koole – pedagoog en coach

*Waarnemend voorzitters:*  
Mw. E.M. Jacobs - Head Wholesale Banking Academy bij bankinstelling  
Dhr. J. Franken - advocaat

*Leden:*  
Mw. F. Arichi – jurist  
Mw. W.A. Atsma - gemeentesecretaris  
Mw. E.C.M. ten Berge - jurist landelijke organisatie voor klachtbehandeling  
Mw. K. Cober - onderwijsadviseur bij het centrum voor onderwijsbegeleiding  
Mw. C. Driessen ter Meulen - adviseur kinderopvang  
Mw. C.J. Nauta - jurist  
Dhr. A. Nijenhuis - freelance adviseur kinderopvang/interim-manager kinderopvang  
Dhr. H.J. Starrenburg - jurist  
Dhr. J.M. van der Zwan - onderwijsadviseur bij het centrum voor onderwijsbegeleiding

*Extern deskundigen:*  
Mw. M.J. Besemer - NMI mediator  
Mw. D. Kuitert - ouderdeskundige  
Mw. E. van Pienbroek - arts

*Ambtelijk secretaris:*  
Mw. S. Bel

T 0182 547888  
E info@zckk.nl