

Kindercentrum  
De Blokkendoos B.V.

---

GGD Hollands Noorden  
T.a.v. mevrouw P. Rustenburg  
Maelsonstraat 11  
1624 NP Hoorn

Betreft: klachtencommissie 2010 Kindercentrum de Blokkendoos Hoorn

Hoorn, 17 februari 2011

Geachte Mevrouw Rustenburg,

Hierbij het verslag van de externe Klachtencommissie Kinderopvang te Baarn waarbij wij aangesloten zijn. Over 2010 zijn er geen klachten binnengekomen. Het verslag is openbaar en hangt op het bord in de hal van de OC.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

Kindercentrum de Blokkendoos B.V.  
Robert Meijer



OPENBAAR VERSLAG  
Klachtencommissie kinderopvang  
In het kader van de  
Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Van Kindercentrum de Blokkendoos te Hoorn  
Dagopvang en buitenschoolse opvang

2010

INHOUD:

1. *Beknopte beschrijving van de regeling*
2. *Wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht brengt*
3. *Samenstelling van de Klachtencommissie*
4. *In welke mate heeft de Klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten*
5. *Het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten*
6. *De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen*

## 1. Beknopte beschrijving van de regeling

Het doel van de klachtenregeling is om de ouder van het geplaagde kind bij "Kindercentrum de Blokkendoos een zo objectief mogelijke beoordeling van de gedragingen van de organisatie waarover een klacht is ontvangen (Kindercentrum de Blokkendoos), te bieden. Dit met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van de (individuele) ouder. Daarnaast biedt de klachtenregeling het opsporen van mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie.

De ouder kan op twee manieren een klacht indienen:

- via de interne procedure of
- de externe procedure, via de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

De ouder kan mondeling of schriftelijk haar klacht indienen.

Om de klacht af te handelen wordt er een Klachtencommissie samengesteld.

De Klachtencommissie voert haar werkzaamheden uit volgens de vooraf vastgestelde richtlijnen, zoals benoemd in de regeling Klachtenprocedure c.q. het Klachtenreglement van de SKK.

Het besluit ten aanzien van de afhandeling van klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd.

Jaarlijks wordt er van de klachten die via de externe procedure zijn afgehandeld, een openbaar verslag opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie(s) behandelde klachten worden opgenomen. Deze rapportage stuurt de directie toe aan de inspectie GGD.

## 2. Wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht brengt

De Regeling Klachtenprocedure wordt aan de ouders onder de aandacht gebracht door:

- verwijzing hiernaar in de Algemene Voorwaarden die aan de ouder zijn verstrekt
- uitreiken aan de ouders van de folder "Toelichting voor ouders over de klachtenprocedure van de onafhankelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang"
- ophangen van de affiche van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang waaruit blijkt dat wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.
- Via onze internetsite [www.kindercentrumdeblokkendoos.nl](http://www.kindercentrumdeblokkendoos.nl)

### 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

Op basis van de klacht en de regio waar de klacht vandaan komt, wordt een onafhankelijke commissie samengesteld bestaande uit een voorzitter en twee leden ondersteund door een ambtelijke secretaris. De deskundigheden liggen afhankelijk van de inhoud van de klacht op verschillende terreinen, zoals juridisch, organisatorisch, pedagogisch, didactisch en analytisch denken gecombineerd met ervaring met het behandelen van klachten.

De samenstelling van de het SKK-bestuur per 31-12-2010 is:

mr. W. Zaat (voorzitter)

A.A. Permentier (secretaris/penningmeester)

De samenstelling van de Commissieleden Regio Noord en Zuid-Holland- midden Nederland per 31-12-2010 is:

Hr. mr. H.W.V. Rouffaer

Hr. mr. A.J.M. Zonneveld

Mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes

Mevr. mr. M.I.T. Manderfield

Hr. mr. J.Quakkelaar

Mevr. mr. M. Van Leeuwe- ten Berge

Hr. mr.drø. J.J. van der Pol

Hr. mr. H.J.W. de Vries

Hr. mr. M. Van Iperen

Mevr. mr.M. Sedee

Hr. H. Stel

Mevr. E. Boersma

Mevr. mr. J.W. Bovenhoff

4. In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

Niet van toepassing: in 2010 heeft de klachtencommissie geen klachten tegen Kindercentrum de Blokkendoos ontvangen.

5. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Niet van toepassing: in 2010 heeft de klachtencommissie geen klachten tegen Kindercentrum de Blokkendoos ontvangen.

6. Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Niet van toepassing: in 2010 heeft de klachtencommissie geen klachten tegen Kindercentrum de Blokkendoos ontvangen.

Kindercentrum de Blokkendoos B.V.  
Dhr. R. Meijer  
Postbus 3021  
1620 GA HOORN

Ons kenmerk: R668.W.6722

Baarn, 7 februari 2011

Relatienummer: 668  
Betreft: klachten vrij 2010

Geachte heer Meijer,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2010 over uw organisatie geen officiële klachten van ouders heeft ontvangen.

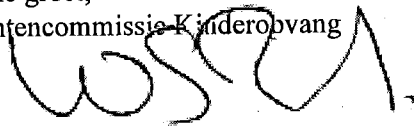
De algemene uitkomst van onze klachtbehandelingen en informatieve gesprekken is dat klanten het erg belangrijk vinden dat u een open en klantvriendelijke houding heeft en hen op de juiste wijze informeert. Wat voor medewerkers in de kinderopvang bekende feiten zijn, zijn dit zeker niet voor ouders!

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 2010 komt eind maart 2011 weer 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.

Alle namen van de commissieleden kunt u op de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) vinden

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