



Kindercentrum
De Blokkendoos B.V.

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

Betreft: klachtenkamer OC kinderopvang 2010 Kindercentrum de Blokkendoos Hoorn

Hoorn, 17 februari 2011

Geachte Mevrouw Rustenburg,

Hierbij het verslag van de externe Klachtenkamer Oudercommissie 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.
Maaïke Groenestein





Kindercentrum
De Blokkendoos B.V.

OPENBAAR VERSLAG
Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang
In het kader van de
Wet kinderopvang artikel 60a

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

Kindercentrum de Blokkendoos is aangesloten bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

Door de Oudercommissie (OC) kan bij de Klachtencommissie tbv de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang (verder KKOKO) een klacht worden ingediend over een gedraging van de organisatie.

Klachten worden behandeld door de KKOKO. Binnen de afgesproken termijn van 24 werkdagen wordt de klacht schriftelijk en met reden omkleed kenbaar gemaakt aan de houder.

Als de termijn wordt overschreden worden betrokkenen daarvan op de hoogte gesteld (met reden).

Klager wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling).

Klager mag zich laten bijstaan. het zelfde geldt voor de houder.

Kindercentrum de Blokkendoos deelt de KKOKO, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang schriftelijk mede of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt een nieuwe termijn afgesproken.

KLACHTENREGELING

Kindercentrum de Blokkendoos staat geregistreerd bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang onder het relatienummer 668. Kindercentrum de Blokkendoos hanteert de door de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang geformuleerde regeling vastgelegd in 'Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang'.

BORGING

De regeling wordt tenminste jaarlijks gecontroleerd op actualiteit. Zonodig wordt deze tussentijds aangepast. Deze rapportage stuurt de directie toe aan de inspectie GGD.

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

Het Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang wordt aan de OC onder de aandacht gebracht door:

- Alle leden van de OC beschikken over een map waarin dit reglement aanwezig is
- Het reglement is door de houder mondeling onder de aandacht gebracht en tevens is verwezen naar de internetsite www.klachtenkamer.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 van de klachtenkamer per 31-12-2010 is:

Mevrouw mr. M. Tempelaar (voorzitter)

mr. H.W.V. Rouffaer (vervangend voorzitter)

de heer Th. Blom (lid namens Boink)

mevrouw G. Dolsma (lid namens de Brancheorganisaties)

mevrouw mr. S.A.M.F. Sjoukes (lid namens de Brancheorganisaties)

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

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

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

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



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

Baarn, 7 februari 2011

Ons kenmerk: R668.W.6731

Relatienummer: 668
Betreft: klachten vrij 2010 Klachtenkamer oc

Geachte heer Meijer,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2010 over uw organisatie geen officiële klachten heeft ontvangen.

Bij de klachtbehandelingen en telefonische contacten blijkt dat oudercommissies het belangrijk vinden om goed geïnformeerd te zijn, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

Wilt u deze brief goed bewaren en een kopie maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen.

Ons anonieme KK jaarverslag 2010 komt eind maart 2011 weer op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van.

In 2010 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter

mevr. mr. M. Tempelaar

Vervangend voorzitter

mr. H.W.V. Rouffaer

Namens Boink

drs. Th. Blom

Namens de Brancheorganisaties

mevr. G. Dolman

mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes

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

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat,
voorzitter