

Klachtenjaarverslag 2014 Oya's Childcare

27 mei 2015

Dit is het openbare Klachtenjaarverslag 2014 van Oya's Childcare. Het wordt gepubliceerd op www.oyas.nl.

Beschrijving klachtenregeling van Oya's Childcare

Onze medewerkers stellen alles in het werk om de best mogelijke opvang te bieden aan de kinderen bij Oya's Childcare. Mocht een ouder onverhoopt toch ergens ontevreden over zijn, dan willen wij daar zorgvuldig mee omgaan. Wij proberen open, transparant en toegankelijk te zijn.

Als ouders ontevreden zijn dan kunnen zij dit aangeven bij het management zodat er een gepaste oplossing kan worden geboden. Ouders kunnen ons hiervoor ter plaatse aanspreken, of zij kunnen telefonisch of per mail contact met ons opnemen en/of een afspraak maken.

Voor een externe klachtenbehandeling is Oya's Childcare aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Ouders kunnen zich te allen tijde rechtstreeks met hun klacht richten tot de sKK.

De sKK is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten van ouders aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De volledige klachtenregeling van de sKK is te vinden op www.klachtkinderopvang.nl

Bij de sKK wordt een klacht van ouders behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De volledige klachtencommissie is samengesteld uit de volgende deskundigen:

Dhr. mr. M. van Iperen
Mw. mr. M.I.T. Manderfeld
Dhr. mr. J. Quakkelaar
Mr. H.W.V. Rouffaer
Mw. mr. M. Sedee
Mw. mr. S.A.M.F. Sjoukes
Dhr. mr. A.J.M. Zonneveld

Waar is de klachtenregeling van Oya's Childcare te vinden?

Ouders worden tijdens het intakegesprek mondeling geïnformeerd over hoe wij met klachten omgaan. Verder krijgen de ouders bij dit intakegesprek de hand-out 'Informatie voor ouders' mee. In deze hand-out staat onze klachtenregeling ook nog eens schriftelijk beschreven.

Informatiefolders van de sKK liggen in onze folderkast in de entreehal. Tot slot staat onze klachtenregeling ook vermeld in het Pedagogisch Beleid (ter inzage op kantoor) en op onze website www.oyas.nl/aanmelden/klachtenregeling/

Klachten in 2014

Zowel bij het management van Oya's Childcare als bij de externe klachtencommissie van de sKK zijn er geen klachten binnen gekomen in 2014. Bijgesloten is de klachtenvrijbrief van de sKK voor 2014.