

Klachtenjaarverslag 2015 Oya's Childcare

11 januari 2016

Dit is het openbare Klachtenjaarverslag 2015 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 2015

Zowel bij het management van Oya's Childcare als bij de externe klachtencommissie van de sKK zijn er geen klachten binnen gekomen in 2015. Bijgesloten is de klachtenvrijbrief van de sKK voor 2015.

Oya's Childcare
Mevr. O. Yavuz
Ijsbaanpad 8
1076 CV AMSTERDAM

Ons kenmerk: R3712.XX.16165

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3712
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Yavuz,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

