

Openbaar verslag Kinderopvang Rivierenland van de klachten die behandeld zijn door de klachtencommissie in 2011.

Beknopte beschrijving van de regeling

De kinderopvang Rivierenland is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. De SKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

De SKK is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

De kinderopvang Rivierenland heeft het klachtenreglement van de SKK integraal overgenomen.

De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht.

Elke ouder heeft bericht gehad van de aansluiting van de Kinderopvang Rivierenland bij de SKK.

Bij "nieuwe" ouders wordt in het infopakket gewezen op de mogelijkheden een klacht in te dienen.

Via de website van Kinderopvang Rivierenland wordt informatie gegeven over de klachtencommissie en hoe deze te benaderen.

De samenstelling van de klachtencommissie.

Zie website Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

Op basis van het aantal fulltime formatieplaatsen wordt de financiële bijdrage van Kinderopvang Rivierenland berekend.

Voor de behandeling van de 1e klacht per houder in het jaar 2010 brengt de stichting geen kosten in rekening. Wanneer er meerdere klachten in hetzelfde kalenderjaar in behandeling worden genomen, wordt vanaf de 2e klacht een bedrag van € 500,- excl. BTW per klacht in rekening gebracht.

De klachtencommissie wordt ambtelijk ondersteund door SKK.

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

Er is in 2011 één officiële klacht ingediend.

De aard van de klacht van de ouder was de wijze waarop de organisatie heeft gereageerd op de beëindiging van de opvang van het kind omdat door de belastingdienst werd beweerd dat ouder geen recht zou hebben op de kinderopvangtoeslag, tevens heeft de organisatie geen gehoor gegeven om tegemoet te komen aan het verzoek van ouder om, gezien de omstandigheden, de opvangkosten op basis van de oude regeling (peuterspeelzaal) te berekenen.

De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Ten aanzien van de wijze waarop de organisatie heeft gereageerd op de beëindiging van de opvang adviseert de commissie de organisatie om alert te zijn op de beweegredenen van ouders/verzorgers bij opzegging en afhankelijk hiervan contact op te nemen met deze ouders/verzorgers.

Ten aanzien van het herberekenen van de opvangkosten op basis van de oude regeling heeft de commissie de organisatie in het gelijk gesteld.

Op basis van het advies is in de werkinstructie over de exit procedure van klanten de volgende regels opgenomen:

"Op het moment dat de reden van opzegging niet duidelijk is of dat het om een vermoeden van opzegging vanwege "een klacht" zou kunnen gaan, nemen we als organisatie telefonisch contact op met de ouder.

Actie ligt bij medewerkers verkoop en planning.

Afhankelijk van dit telefonisch contact wordt in overleg met de ouder bepaald welke vervolgstap noodzakelijk is.

Medewerker verkoop en planning schakelt, indien nodig, andere functionarissen in om de vervolgstap vorm te geven."

P.C. Pollmann



Openbaar verslag Kinderopvang Rivierenland van de klachten die behandeld zijn door de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang in 2011

Beknopte beschrijving van de regeling

De kinderopvang Rivierenland is aangesloten bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. De Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

De Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Een klacht van een oudercommissie wordt behandeld door een klachtencommissie met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

De kinderopvang Rivierenland heeft het klachtenreglement van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang integraal overgenomen.

De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht.

Elke oudercommissie en de gebruikersraad van Kinderopvang Rivierenland heeft bericht gehad van de aansluiting van de Kinderopvang Rivierenland bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

Via de website van Kinderopvang Rivierenland wordt informatie gegeven over de klachtencommissie en hoe deze te benaderen.

De samenstelling van de klachtencommissie.

Zie website Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

Op basis van het aantal vestigingen wordt de financiële bijdrage van Kinderopvang Rivierenland berekend.

Per kalenderjaar kan per houder 1 klacht kostenvrij behandeld worden. Als er meer dan 1 klacht in behandeling wordt genomen betaald de houder excl btw € 550,-. Indien meerdere oudercommissies van dezelfde houder een gelijksoortige klacht hebben en akkoord gaan met een gezamenlijke behandeling wordt dit gezien als 1 klacht.

De klachtencommissie wordt ambtelijk ondersteund door Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

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

Er is in 2011 geen officiële klacht ingediend.

De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Niet van toepassing.

P.C. Pollmann

