



Openbaar verslag klachten 2015

In de Wet Klantrecht Cliënten Zorgsector is onder andere de klachtenprocedure binnen de zorg geregeld.

Als u als ouder/verzorger een klacht heeft kunt u 2 wegen bewandelen:

1. U dient mondeling of via het klachtenformulier een klacht in bij kinderdagverblijf Fesa.
2. U dient een klacht in bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Kinderdagverblijf Fesa is aangesloten bij de sKK.

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

Als de oudercommissie een klacht heeft kan zij zich wenden tot de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

Klachtenafhandeling in 2015 door kinderdagverblijf Fesa

Als u als ouder/verzorger ouders klachten heeft kunt u dit bespreken met de leidsters of de leidinggevende van kinderdagverblijf Fesa.

De leidinggevende zal de klacht zo spoedig mogelijk onderzoeken en proberen deze zo snel mogelijk te verhelpen. Binnen 2 weken krijgt u als ouder/verzorger ouder bericht over de afhandeling van de klacht.

Daarnaast biedt kinderdagverblijf Fesa u de mogelijkheid de klacht schriftelijk in te dienen. Het klachtenformulier kunt u vinden op de website en is ook op te vragen bij de leidsters.

In 2015 heeft kinderdagverblijf Fesa geen klachten ontvangen van de ouders.

Klachtenafhandeling via de stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Kinderdagverblijf Fesa is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

De ouders kunnen zich altijd, ook zonder tussenkomst van het kinderdagverblijf, wenden tot de klachtencommissie. De sKK is een onafhankelijke organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit 3 leden van de sKK. Op de website van de sKK is (was) te lezen welke diensten de sKK aanbiedt en wat zij kan betekenen voor de ouders met klachten.

In 2015 zijn er bij de sKK geen klachten binnengekomen van de ouders van de kinderen die zijn opgevangen bij kinderdagverblijf Fesa.

Klachtenafhandeling via de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

Als de oudercommissies een klacht heeft kan zij zich wenden tot de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Dit kan ook zonder tussenkomst van kinderdagverblijf Fesa.

De leden van de Klachtenkamer zijn benoemd door de convenantpartijen en de voorzitter is benoemd door de sKK.

In 2015 zijn er bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang geen klachten binnengekomen van de oudercommissie van kinderdagverblijf Fesa.

Fesa Kinderdagverblijf
Mevr. F. Djozovic
Volendammerweg 150-152
1024 JR AMSTERDAM

Ons kenmerk: R2217.XX.16146

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2217
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Djozovic,

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

