

Centraal bureau: Gerdina's Hof 15  
4191 MX Geldermalsen  
Tel: 0345-571459 Fax: 0345-577170  
www.krbv.nl

## **Openbaar verslag Kinderopvang Rivierenland van de klachten die behandeld zijn door de klachtencommissie in 2010.**

### **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 2010 één officiële klacht ingediend.

De aard van de klacht van de ouder was in zijn mening de onzorgvuldigheid waarmee Kinderopvang Rivierenland zijn kind van school naar de buitenschoolse opvang vervoerden.

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

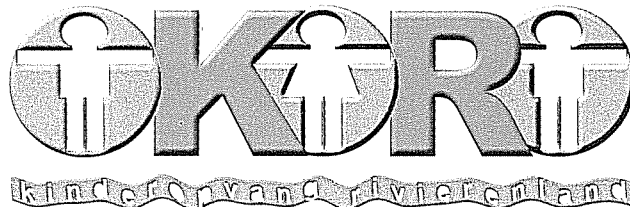
Drie aanbeveling / adviezen die door Kinderopvang Rivierenland zijn opgevolgd.

Aanpassen en verduidelijken van de huisregels met betrekking tot het indienen van klachten.

Verwijzing naar Wet medezeggenschap zorginstellingen veranderen in een verwijzing naar de Wet Klachtrecht Cliënten zorgsector.

Advies om de klager uit te nodigen voor een gesprek om de reden van de klacht nog eens met elkaar te bespreken.

P.C. Pollmann



Centraal bureau: Gerdina's Hof 15  
4191 MX Geldermalsen  
Tel: 0345-571459 Fax: 0345-577170  
www.krbv.nl

## **Openbaar verslag Kinderopvang Rivierenland van de klachten die behandeld zijn door de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang in 2010**

### **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 2010 geen officiële klacht ingediend.

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

Niet van toepassing.

P.C. Pollmann