



Jaarverslag klachtenregeling oudercommissie 2015

Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van de oudercommissie kinderopvang 't Hummelhuis.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. Met ingang van 1 april 2008 is elke kinderopvangorganisatie die onder de Wet Kinderopvang valt verplicht een klachtenregeling voor oudercommissies te hebben. De regeling wordt uitgevoerd door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

De interne klachtenregeling

Kinderopvang 't Hummelhuis beschikt over een interne klachtenregeling. Een oudercommissie kan van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat een oudercommissie heeft ten aanzien van het beleid van het bureau. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een oudercommissie ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken houder van de kinderopvang besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- De houder zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

Oudercommissie wordt geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling. De oudercommissie ontvangt van de directie de procedure. Hierin is beschreven hoe klachten van oudercommissies behandeld worden.

De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. (voorheen WMK)

Uiteraard kunnen ouders ten alle tijden altijd rechtstreeks terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachten in 2015**Intern**

Aantal klachten: 0

Extern:

Aantal klachten: 0

De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

In 2015 is door de oudercommissie van Kinderopvang 't Hummelhuis geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn door oudercommissies van Kinderopvang 't Hummelhuis geen klachten ingediend.

Heerd 19 mei 2016