



Stichting Het Kombuis

BSO Villa Oranje

Openbaar jaarverslag klachten klanten 2017

Inhoud

De Interne regeling.....	blz 2-3
De externe regeling / werkwijze Geschillencommissie	
Kinderopvang / klachtenloket.....	blz 4
Samenstelling commissie /Wat behandelt de commissie?.....	blz 5
KLachten 2016.....	blz 6
Bijlage : Klachtenvrijcertificaat	blz 7

Voorwoord

Bijgaande het openbaar jaarverslag klachten 2017 van Stichting Het Kombuis. Stichting Het Kombuis is aanbieder van naschoolse -en vakantieopvang aan onder de naam : BSO Villa Oranje. Villa Oranje is opgericht eind 2013 en gevestigd aan de Graaf Adolfstraat 4 te Barendrecht. Jaarlijks zal de Stichting een openbaar jaarverslag maken van de behandelde klachten.

Het Jaarverslag zal overhandigd worden aan de oudercommissie en besproken worden. Daarnaast zal deze ter inzage liggen in de centrale ruimte van de BSO ter inzage voor ouders. Tevens zal dit jaarverslag ingediend worden bij betreffende toezichthouder van de GGD.

Stichting Het Kombuis is per 1 januari 2016 aangesloten bij Geschillencommissie Kinderopvang.

Wijze waarop Het Kombuis de regeling onder de aandacht brengt.

Alle ouders worden hier middels de website geïnformeerd. De klachten regeling hangt ter inzage in de BSO ruimte aan de Graaf Adolfstraat. Tevens hangt hier de affiche van de Geschillencommissie.

Interne klachtenregeling Stichting Het Kombuis

Hoe goed alle medewerkers van onze Kindercentra ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat een ouder het ergens niet mee eens is.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen het kindercentrum, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit mondeling of schriftelijk bij teamleiding, manager of bestuur (uitsluitend schriftelijk) in te dienen.

Klachten@het-kombuis.n

Indienen van een klacht

De organisatie binnen onze Kindercentra is onderverdeeld in drie geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

Geleding 1 De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten ondermeer op het gebied van:

het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen de huisregels en tijden - accommodatie en spelmateriaal hygiëne en voeding

Geleding 2 Het management: bij het management kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

procedures binnen het kindercentrum financiële zaken het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden) aanneme en plaatsingsbeleid algemeen beleid

Geleding 3 Het bestuur; bij het bestuur kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of beide andere geledingen of met klachten over het functioneren van de manager.

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant, dat wil zeggen ouders / verzorgers en kinderen vanaf 4 jaar;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

Verandering per 1 januari 2016

Per 1 januari 2016 zijn er wijzigingen in de regels voor de behandeling van klachten en geschillen. Komt u er met de stichting niet uit dan kunt u zich eerst wenden bij het Klachtenloket Kinderopvang voor advies, info en bemiddeling. Loket kinderopvang is bereikbaar onder: www.klachtenloket-kinderopvang.nl of telefonisch tussen 9:00 en 17:00 uur op 0900-1877.

Externe klacht direct indienen bij Geschillencommissie kinderopvang .

Sinds 1 januari 2016 is Stichting Het Kombuis aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Als ouder/verzorgende kunt u er voor kiezen uw klacht direct in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het direct indienen bij de geschillencommissie kan alleen in uitzondering als in redelijkheid niet van ouders/verzorgers kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Stichting Het Kombuis. Hierbij denkende aan intimidatie of wanneer ouders/verzorgers bang zijn dat er vervelende gevolgen hangen aan het indienen van hun klacht. Bij wie de klacht het beste kan worden ingediend hangt af van de aard en inhoud van de klacht. Dit kan rechtstreeks zonder tussenkomst van de Stichting. Hiervoor verwijzen wij u naar de site www.degeschillencommissie.nl

Werkwijze Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer u bij de Stichting uw klacht heb neergelegd en lukt het niet om binnen 4 tot 6 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij de commissie een klacht indienen. ook wanneer de stichting niet beschikt over een adequate klachtenregeling kunt u terecht bij de Geschillencommissie.

Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de rekening aan de ondernemer nog niet, of niet geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan De Geschillencommissie. Nadat de commissie uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld hebben ontvangen, hoort u of zij uw klacht kunnen behandelen.

Kan de commissie uw klacht behandelen, dan melden zij aan Stichting Het Kombuis dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de andere partij niet, dan gaat de commissie verder met het behandelen van uw klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de tegenpartij u een schikkingsvoorstel doen.

***Geschillencommissie Kinderopvang behandelt;**

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Op de site van de Geschillencommissie Kinderopvang

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure> kunt u uw klacht indienen en zal deze ter behandeling komen van de Geschillencommissie Kinderopvang.

Samenstelling klachtencommissie

Een commissie die een geschil behandelt, bestaat uit drie personen:

- Een voorzitter, die door de Stichting is gekozen
- Een lid voorgedragen door een consumentenorganisatie (bij een geschillencommissie voor consumentenzaken) óf een lid voorgedragen door een ondernemersorganisatie (bij een geschillencommissie voor zakelijke geschillen)
- Een lid voorgedragen door een brancheorganisatie

Door deze samenstelling weet u zeker dat de beslissing van de commissie onpartijdig is. De voorzitter en commissieleden mogen geen geschil behandelen wanneer zij hier bij betrokken zijn en dus niet onpartijdig kunnen oordelen, bijvoorbeeld omdat men een van de partijen goed kent.

Klachten 2017

In 2017 zijn er door ouders / verzorgers geen klachten ingediend bij de Stichting als zijnde bij de oudercommissie.

Dit jaarverslag is opgesteld door N.Bahnerth , houder Stichting Het Kombuis , maart 2018. Toegevoegd aan de stukken oudercommissie en ter inzage voor de ouders in de centrale ruimte van BSO ruimte Villa Oranje.

Voor de klachten oudercommissie zal een apart jaarverslag ingediend worden.



de geschillencommissie

STICHTING HET KOMBUIS
STICHTING HET KOMBUIS
Schouw 28
2991 DK Barendrecht

Tegen deze
organisatie zijn in
2017 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017

