

**OPENBAAR  
KLACHTENVERSLAG  
KINDEROPVANG  
ELEANORA  
VERSLAGJAAR 2015**



**K**inderopvang Eleanora

# Leeswijzer

Leeswijzer	2
1. Inleiding	3
2. Beknopte beschrijving van de regeling	3
2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht	3
3. De samenstelling van de klachtencommissie	3
3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen	4
3.2 Klachtenkamer Oudercommissie	4
4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten	4
5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen	4
6. Bijlagen	5
6.1 Klachtenbrief externe klachtencommissie 2015	5
6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2015	6

---

## 1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Kinderopvang Eleanora verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag dient elk jaar voor 1 juni aan de GGD Kennemerland te worden verzonden.

De oudercommissie van Kinderopvang Eleanora heeft een exemplaar van dit openbaar verslag ontvangen.

Tevens is het jaarverslag op onze website [www.geelwitjes.nl](http://www.geelwitjes.nl) gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop Kinderopvang Eleanora de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- De samenstelling van de klachtencommissie
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen
- 

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

---

## 2. Beknopte beschrijving van de regeling

Kinderopvang Eleanora heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van een bemiddelingsmedewerker plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend. Ook kan men zich meteen tot de Klachtencommissie wenden.

---

### 2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij Kinderopvang Eleanora ingeschreven ouders beschikken over de klachtenprocedure van Kinderopvang Eleanora. Deze ontvangen zij reeds tijdens het kennismakings-/intakegesprek. Tijdens het kennismakings-/intakegesprek wordt bij ouders nagevraagd of zij nog vragen hebben over o.a. de klachtenprocedure. Tevens kun je de klachtenprocedure op de website nalezen.

---

## 3. De samenstelling van de klachtencommissie

Kinderopvang Eleanora is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Dit is een onafhankelijke 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 en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld. De namen van de commissieleden zijn te raadplegen op de website van sKK [www.klachtKinderopvang.nl](http://www.klachtKinderopvang.nl).

---

### 3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de externe klachtencommissie (KC) in 2015 over Kinderopvang Eleanora geen klachten van ouders ontvangen. De klachtenbrief die Kinderopvang Eleanora van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

---

### 3.2 Klachtenkamer Oudercommissie

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2015 geen officiële klachten ontvangen. De klachtenbrief die Kinderopvang Eleanora van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

---

## 4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals in de paragrafen 3.1 en 3.2 beschreven heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) en externe klachtencommissie (KC) over verslagjaar 2015 geen klachten over Kinderopvang Eleanora ontvangen.

---

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

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen. De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij Kinderopvang Eleanora er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot een van de pedagogisch medewerkers en leiding.

## 6. Bijlagen

### 6.1 Klachtenbrief externe klachtencommissie 2015



Kinderopvang Eleanora  
Dhr. M.F. Hos  
Karel van Manderstraat 9  
2014 VB HAARLEM

Ons kenmerk: R2251.XX.16168

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2251  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte heer Hos,

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](http://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/](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://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



## 6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2015

Kinderopvang Eleanora  
t.a.v. Dhr. M.F. Hos  
Karel van Manderstraat 9  
2014 VB HAARLEM

Ons kenmerk: R2251.AN.16250

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2251

Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte heer Hos,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://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](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://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 leden Klachtenkamer 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 Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3728 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)  
K.v.K. Leystad nr. 390.68281 | BTW 81.63.70.785.B.01

