



Jaarverslag 2015
Klachtencommissie Oudercommissie

Kindercentrum Pantarhei BV
Daam Fockemalaan 22
3818 KG Amersfoort

dit verslag is opgesteld door:
Marloes Volmer
Locatie manager Pantarhei
April 2016

Inhoudsopgave:

Voorwoord
Klachtenkamer Kinderopvang
Klachten in 2015

Voorwoord:

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachtencommissie oudercommissie 2015 van kindercentrum Panta Rhei BV.

Panta Rhei biedt halve- en hele dagopvang aan, voor kinderen van 0-4 jaar en naschoolse opvang aan kinderen van 4-12 jaar. Ieder kind is voor ons uniek. Wij vinden de kwaliteit van ons pedagogisch handelen, de mogelijkheden die we kinderen bieden om zich in de brede zin te ontwikkelen en de communicatie met ouders/verzorgers erg belangrijk.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang.

De oudercommissie van Panta Rhei wordt door de directeur van Panta Rhei op de hoogte gesteld van de klachtenregeling van de Klachtenkamer Kinderopvang, tevens staat de klachtenregeling beschreven in de folder van de Klachtenkamer Kinderopvang die door de directeur aan de oudercommissie wordt verstrekt.

De oudercommissie van Panta Rhei heeft bevoegdheden als bedoeld in artikel 60 van de Wet kinderopvang en is gerechtigd een klacht in te dienen tegen het besluit van de directeur. (**Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang**, Toelichting bij artikel 1 lid 2:)

Een wettelijk vastgestelde eis is dat vanuit het klachtrecht Panta Rhei per kalenderjaar een openbaar verslag Klachtencommissie Oudercommissie opstelt. Dit jaarverslag wordt besproken tijdens de vergadering van de Oudercommissie.

Dit jaarverslag is ter inzage voor ouders op de website van Panta Rhei.
Tevens zal het jaarverslag worden gestuurd aan de GGD Regio Utrecht.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door de Oudercommissie in 2015 zijn ingediend bij de Klachtenkamer kinderopvang en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Allereerst is een beknopte omschrijving van de klachtenregeling opgenomen.

Klachtenkamer Kinderopvang (voor ondernemers en oudercommissie):

Panta Rhei is aangesloten bij de Klachtenkamer Kinderopvang.

Onder de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, hierna te noemen de Klachtenkamer, wordt verstaan de Klachtenkamer die klachten van de oudercommissie behandelt.

Onder een klacht wordt verstaan een geschil tussen de oudercommissie en de houder over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1, 2 en 4 Wet kinderopvang.

De Klachtenkamer bestaat uit drie leden. De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt:

- a. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de MO-groep en de Branchevereniging Kinderopvang gezamenlijk;
- b. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK;
- c. één lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met onder a en b bedoelde partijen.

Jaarverslag 2015 klachtenkamer oudercommissie locatie Panta Rhei,
M. Volmer, april 2016

De oudercommissie die zich met een klacht tot de Klachtenkamer heeft gewend wordt niet ontvankelijk verklaard, indien de klacht voordat of tijdens de behandeling is aangemeld bij de Klachtenkamer, bij de rechter aanhangig is gemaakt.

De oudercommissie wordt in een klachtenprocedure vertegenwoordigd door de voorzitter.

Een klacht wordt aanhangig gemaakt door toezending van een met redenen omkleed verzoekschrift in tweevoud aan het secretariaat van de Klachtenkamer.

De klacht dient te worden ingediend binnen 8 weken nadat de oudercommissie de directeur schriftelijk in kennis heeft gesteld van haar vermoeden dat de directeur uitvoering geeft aan een besluit waarover de directeur de oudercommissie op grond van artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang eerst om advies had moeten vragen. De schriftelijke kennisgeving als bedoeld in de vorige volzin dient onverwijld aan de directeur te worden gedaan op het moment dat de oudercommissie het vermoeden van het geven van uitvoering constateert.

De Klachtenkamer stelt de directeur binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid verweer in te dienen. De houder dient binnen vier weken na dagtekening van het daartoe strekkende verzoek een met redenen omkleed verweerschrift in tweevoud in bij het secretariaat van de Klachtenkamer. Een afschrift van het verweerschrift dient de directeur gelijktijdig te versturen aan de oudercommissie die de klacht heeft ingediend.

Klachten in 2015

In 2015 zijn er geen klachten van oudercommissie van Panta Rhei binnengekomen bij de Stichting Klachtenkamer Kinderopvang.

In 2015 hebben in totaal 3 oudercommissies klachten ingediend tegen 3 houders. 1 klacht is na informatie verstrekking door de Klachtenkamer als melding genoteerd. De behandeling van 2 klachten loopt door in 2016. De 2 behandelde klachten betreffen beide het niet gemotiveerd reageren op het prijsadvies, 1x is gegrond en 1 x is ongegrond geoordeeld.

Het jaarverslag van de SKK is te downloaden van de website

www.skkjaarverslagen.nl

Voor meer informatie en voor de namen van de commissieleden kunt u terecht op

www.klachtkinderopvang.nl.