

Jaarverslag oudercommissie thuis-in-opvang.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord pag. 1
Interne Klachtenregeling pag. 1
Externe klachtenregeling pag. 1
Klachtenkamer Kinderopvang pag. 2
Klachten in 2020 pag. 2

Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van de oudercommissie 2020 van Gastouderbureau Thuis-in-opvang.nl.

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 Klachtenkamer Oudercommissie van de SKK.

De interne klachtenregeling

Gastouderbureau thuis-in-opvang.nl 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 ons 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 het bureau 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.

Oudercommissies worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling. De oudercommissie ontvangt van de leidinggevende 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 Klachtenkamer Kinderopvang, deze behandelt “medezeggenschap” klachten: klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

Uiteraard kunnen ouders ten alle tijden altijd rechtstreeks terecht bij de Klachtenkamer Kinderopvang

Klachtenkamer Kinderopvang

(voor ondernemers en oudercommissies)

De Klachtenkamer Kinderopvang is vanaf 1 januari 2007 in oprichting. Het doel van deze klachtenkamer is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

Een reglement voor de klachtenkamer kinderopvang is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO groep, de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BoinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang).

Klachten in 2020

Intern

Aantal klachten: 0

Extern:

Aantal klachten: 0

De Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang heeft in 2020 geen klachten ontvangen.

In 2020 is door de oudercommissie van Gastouderbureau thuis-in-opvang.nl geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling.

Bij de Klachtenkamer Kinderopvang zijn door oudercommissies in 2020 van Gastouderbureau thuis-in-opvang.nl ook geen klachten ingediend.