



## Kinderdagverblijf Madelief

### Inleiding

1. Inleiding	2
2. Beknopte beschrijving van de regeling	2
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	3
3.2 Klachtenkamer Oudercommissie	3
4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten	4
5. Meer informatie	4
6. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen	4
6. Bijlagen 4	
6.1 Klachtenvrijbrief externe Klachtenkamer Oudercommissie 2015	5
6.2 Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2015	6

## Klachtverslag 2015 kdV De Madelief

### 1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is kinderdagverblijf Madelief 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 klachtverslag wordt voor 1 februari 2016 aan de GGD Amsterdam verzonden. De oudercommissie van Kinderdagverblijf Madelief ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens wordt het jaarverslag voor 01 maart 2016 op onze website van kinderdagverblijf Madelief gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop Kinderdagverblijf Madelief 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.

Ganimet Guzel  
Leidinggevende kinderdagverblijf Madelief

Mehtap Konuksever  
Locatiemanager Jan van Galen

### 2. Beknopte beschrijving van de regeling

Kinderdagverblijf Madelief is een kleinschalig kinderdagverblijf dat geopend is sinds april 2014 te Amsterdam. Kinderdagverblijf de Madelief heeft twee stamgroepen. Er zijn 22 kindplaatsen per dag. Op dit moment vangen wij wekelijks zo'n 45 kinderen op.

- Ouders worden betrokken bij het Kinderdagverblijf. Problemen en klachten kunnen dan ook ten alle tijden aan de orde gesteld worden. Er kan een gesprek aangegaan worden met de leidinggevende. Alle klachten zullen serieus behandeld worden, en er zal gezocht worden naar een oplossing of verbetering.
- Wanneer u er samen met kinderdagverblijf Madelief niet uit komt of u kiest direct voor een onafhankelijke commissie voor het behandelen van uw klacht, kunt u zich melden bij de geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie die bestaat uit deskundige mensen. Zij zullen de klacht volgens een vastgesteld reglement afhandelen.

Ouders kunnen van onze interne klachtenregeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden.

## Klachtverslag 2015 kdV De Madelief

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

Stappen die kunnen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Heeft een ouder een klacht, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerk(st)er besproken worden.
- Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem eenvoudig door overleg worden verholpen.
- Komen de ouder en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de leidinggevende van het kinderdagverblijf.
- Kan de klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld, dan kan de ouder altijd een beroep doen op de geschillen commissie.

Belangrijk is dat ouders op de hoogte zijn dat zij altijd vrij zijn om direct naar de geschillencommissie te stappen.

De ouders zijn dus nooit verplicht een klacht eerst bij de medewerk(st)er(s) of leidinggevende te leggen. Kinderopvang Madelief neemt iedere ingediende klacht uiterst serieus, en zal proberen de klachten naar tevredenheid af te handelen.

Ouders worden geïnformeerd over de interne klachtenregeling via nieuwsbrieven, pedagogisch beleid, informatieboekje, website [www.madeliefkinderopvang.nl](http://www.madeliefkinderopvang.nl), algemene voorwaarden.

### 3. De samenstelling van de Klachtencommissie

Kinderopvang Madelief is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang SKK.

Dit is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Kinderopvanginstellingen uit het gehele land zijn bij ons aangesloten voor de externe klachtenbehandeling. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

#### 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 kinderdagverblijf Madelief geen klachten van ouders ontvangen.

De klachtenbrief die kinderdagverblijf Madelief van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag Toegevoegd.

#### 3.2 Klachtenkamer Oudercommissie

Er zijn in 2015 geen klachten ingediend door de oudercommissie via de interne procedure. Er zijn in 2015 geen klachten ingediend door de oudercommissie via de externe procedure, zie klachtvrijbrief Stichting Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

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

Er zijn in 2015 geen klachten ingediend door de ouders/verzorgers via de interne procedure. Er zijn in 2015 geen klachten ingediend door de ouders/verzorgers via de externe procedure, zie bijgaand klachtvrijbrief Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

#### **5. Meer informatie is te vinden op de volgende sites**

Kinderdagverblijf Madelief [www.madeliefkinderopvang.nl](http://www.madeliefkinderopvang.nl)  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)  
Klachtenkamer Oudercommissies  
Interne Klachtenregeling  
Klachtenregeling uit ons pedagogisch beleid en informatieboekje en algemene voorwaarden.  
Klachtenbrief externe oudercommissie 2015  
Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2015

#### **6. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen**

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen.

Kinderdagverblijf Madelief wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kinderdagverblijf Madelief.

#### **7. Bijlagen**

Madelief kinderopvang VOF  
Admiraal de Ruijterweg 434  
1055 NE AMSTERDAM

Ons kenmerk: R1110.XX.16142

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 1110  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte heer / mevrouw,

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



Klachtencommissie  
Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01



Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang

Madelief kinderopvang VOF  
t.a.v.  
Admiraal de Ruijterweg 434  
1055 NE AMSTERDAM

Ons kenmerk: R1110.AN.16224

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 1110  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte heer / mevrouw,

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