



Klachtenjaarverslag 2012 BSO Struin

Dit klachtenjaarverslag heeft betrekking op de volgende Struin-afdelingen:

- Nijmegen-Ooijpolder
- Lent
- Goffert

KLACHTEN VAN OUDERS

Via Struin of de Oudercommissie

Als een ouder niet tevreden is over Struin of klachten heeft, dan moet dit bij voorkeur eerst worden besproken met de betrokken medewerker/persoon zelf. Lukt dat niet of leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de ouder zich wenden tot de directie of tot de Oudercommissie van Struin. Een klacht wordt in behandeling genomen als deze schriftelijk is vastgelegd, dan wel expliciet wordt geuit en mondeling toegelicht bij de directie of Oudercommissie van Struin.

Via stichting Klachtencommissie Kinderopvang

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) is een externe klachtencommissie. De sKK is een onafhankelijke landelijke instelling met een centraal meldpunt. Struin is aangesloten bij de sKK en volgt het reglement van de klachtenkamer. Ouders kunnen hun klacht rechtstreeks doorgeven bij sKK, telefonisch of per e-mail. In eerste instantie zal de sKK proberen om de klager en Struin bij elkaar te brengen; de ervaring met klachten over andere BSO's leert dat dit vaak al tot een oplossing leidt. Voor de uitgebreide procedure en de samenstelling van de klachtencommissie verwijzen wij u graag naar de website: www.klachtKinderopvang.nl. De contactgegevens van de stichting zijn: postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk, e-mail: info@klachtKinderopvang.nl.

Communicatie

Struin informeert over het bestaan van de klachtenprocedure op de volgende manier: In onze nieuwsbrief vertellen we 2 keer per jaar over de klachtenprocedure. Op de Struin-site is de procedure ook terug te vinden samen met relevante adresgegevens. Verder wordt de procedure beschreven in de Huisregels van Struin en het Struin-Informatieboekje. Ook wordt jaarlijks een informatieposter opgehangen in de Struin-schuillocaties.

Geen klachten van ouders in 2012

Net als voorafgaande jaren heeft Struin in 2012 geen officiële klachten van ouders ontvangen. Ook zijn er geen klachten over Struin binnengekomen bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK); dat blijkt uit de brief van de sKK die als bijlage bij dit klachtenjaarverslag is gevoegd.



KLACHTEN VAN DE OUDERCOMMISSIES

Via Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

De stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang is een onafhankelijke, externe klachtenkamer die specifiek bedoeld is voor oudercommissies van BSO's. Struin is aangesloten bij deze klachtenkamer en volgt het klachtenkamerreglement. Als een Oudercommissie van Struin een klacht heeft, wordt deze eerst besproken met de directie van Struin. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de betreffende Oudercommissie haar klacht indienen bij stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang. Voor de uitgebreide procedure en de samenstelling van de Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang verwijzen wij u naar www.klachtKinderopvang.nl.

Communicatie

Over het bestaan van de klachtenprocedure via de klachtenkamer, worden de Oudercommissies van Struin op de volgende manier geïnformeerd: twee keer per jaar vertellen we tijdens de overkoepelende Oudercommissie-vergadering over deze klachtenprocedure, verder staat er hierover informatie op de Struin-site, en in de Huisregels van Struin en het Struin-Informatieboekje.

Geen klachten van de Oudercommissies in 2012

Net als voorafgaande jaren heeft Struin in 2012 geen officiële klachten van de Oudercommissies ontvangen. En de Oudercommissies hebben in 2012 ook geen officiële klachten over Struin ingediend bij de stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang; dat blijkt uit de brief van de stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang die als bijlage bij dit klachtenjaarverslag is gevoegd.

Nijmegen, 15 februari 2013

*Frauke en Matthijs de Gruijter
Directie BSO STRUIN BV*

BIJLAGEN:

- Brief stichting Klachtencommissie Kinderopvang
- Brief stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang