



## **Klachtenjaarverslag 2013**

### **BSO Struin**

Dit klachtenjaarverslag betreft de volgende afdelingen van BSO Struin:

- Goffert
- Lent
- Nijmegen-Ooijpolder

#### **KLACHTEN VAN OUDERS**

##### **Via Struin of de Oudercommissie**

Als een ouder ontevreden is over Struin of klachten heeft, dan dient dit bij voorkeur eerst besproken te worden met de betrokken medewerker/persoon zelf. Lukt dat niet of leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de ouder contact zoeken met de Struin-directie of met de Oudercommissie van Struin. Een klacht wordt in behandeling genomen als deze schriftelijk is vastgelegd, of expliciet wordt geuit en mondeling wordt 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 aan 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](http://www.klachtkinderopvang.nl). De contactgegevens van de stichting zijn: postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk, e-mail: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

##### **Communicatie**

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

##### **Geen klachten van ouders in 2013**

In 2013 heeft Struin net als voorafgaande jaren geen officiële klachten van ouders ontvangen. Ook kwamen er geen klachten over Struin binnen 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. Wanneer een Oudercommissie van Struin een klacht heeft, wordt deze klacht eerst besproken met de Struin-directie. Leidt deze bespreking niet tot een oplossing, dan kan de betreffende Oudercommissie haar klacht indienen bij stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang. Wij verwijzen u naar [www.klachtKinderopvang.nl](http://www.klachtKinderopvang.nl) voor de uitgebreide procedure en de samenstelling van de Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang.

### **Communicatie**

Op de volgende wijze informeren we de Oudercommissies van Struin over het bestaan van de klachtenprocedure via de klachtenkamer: 2 keer per jaar vertellen we tijdens de overkoepelende Oudercommissie-vergadering over deze klachtenprocedure. Verder geven we informatie over de klachtenprocedure op de Struin-site, en in de Huisregels van Struin en het Struin-Informatieboekje.

### **Geen klachten van de Oudercommissies in 2013**

Net als voorafgaande jaren heeft Struin in 2013 geen officiële klachten van de Oudercommissies ontvangen. En in 2013 hebben de Oudercommissies 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, 28 februari 2014*

*Frauke en Matthijs de Gruijter  
Directie BSO STRUIN BV*

### **BIJLAGEN:**

- Brief stichting Klachtencommissie Kinderopvang
- Brief stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

