

Openbaar verslag Klachten 2010

Dit is het openbaar verslag Klachten van BARTELE oudercommissie over 2010 (en vervangt het eerder gezamenlijk gepubliceerde verslag over 2010 van augustus 2011)

In dit verslag worden de volgende punten behandeld:

- 1) beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- 2) manier waarop BARTELE de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders heeft gebracht;
- 3) samenstelling van de klachtencommissie;
- 4) in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten;
- 5) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- 6) de strekking van de oordelen, aanbevelingen en de aard van de maatregel.

Ad 1) beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Vanuit de Oc kan er een klacht ingediend worden indien er tussen de Oc en de houder een geschil is ontstaan over de toepassing over de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60, lid 1,2 en 4 van de Wet Kinderopvang.

Als een OC een klacht heeft:

1. De OC kan terecht bij Bartele door de leidinggevende te mailen, telefonisch te benaderen of een brief te sturen of een gesprek aan te gaan.
2. indien de Oc er niet uitkomt met de leidinggevende dan kan er een klacht ingediend worden bij ZCKK-OC. ZCKK-OC is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Bartele is aangesloten bij de ZCKK-OC.
 - De interne klachtenprocedure is in 2005 opgesteld.
 - omschrijving van interne klachtenprocedure en de samenhang met de gang naar een externe klachtencommissieOuder kan zowel intern als extern een klacht aangeven
 - m.b.t. interne klachtenprocedure:
 - o aan wie moet de oudercommissie de klacht richten: aan de leidinggevende
 - o binnen welke termijn volgt een schriftelijke gemotiveerde reactie: binnen vier weken
 - o wordt de klacht schriftelijk vastgelegd: dmv klachtenformulier
 - m.b.t. externe klachtenregeling:
 - o ZCKK-OC

Ad 2) manier waarop BARTELE de klachtenregeling onder de aandacht van de oudercommissie heeft gebracht

- summiere omschrijving van klachtenprocedure voor oudercommissie: informatie aan oudercommissie zal opnieuw worden gegeven.

Ad 3) en 4) samenstelling klachtencommissie en in welke mate klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

Samenstelling van de commissie: verschillende partijen nemen deel zoals juristen, pedagogen. Onafhankelijk en deskundig oordeel kan verwacht worden. In totaal zijn in 2010 2 klachten binnengekomen waaromtrent over een uitspraak is gedaan en de ander in 2011 volgt.

Ad 5) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten in 2010

Er zijn in 2010 geen interne klachten ingediend door OC bij BARTELE.

De ZcKK heeft in 2010 geen klachten ontvangen van Bartele OC.

Ad 6) de strekking van de oordelen, aanbevelingen en de aard van de maatregel.

Alleen invullen indien er interne en/of externe klachten zijn ingediend: geen

Jaarlijks verslag Klachten Bartele nov. 2011

Amsterdam, 28 november 2011

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. J. Bartele', written in a cursive style.

Directeur BARTELE