

Nanny & Co



## **NANNY&CO**

Verslag klachtenregeling 2010





## Inhoudsopgave:

1. Inleiding	3.
2. De klachtenregeling	4.
3. De klachtenregeling onder de aandacht	5.
4. Samenstelling van de klachtencommissie per 31 december 2010	5.
5. Verrichte werkzaamheden klachtencommissie	5.
6. Aantal door de klachtencommissie behandelde klachten	5.
7. Strekking oordelen van de klachtencommissie	6.
8. Aanbevelingen en maatregelen naar aanleiding van klachten	6.





## 1. Inleiding

Ingevolge de Wet klachtrecht cliënten zorgsector dient Nanny&Co ieder kalenderjaar verslag te doen van zaken aangaande het klachtenrecht. Dit verslag betreft het kalenderjaar 2010.

Klanten van Nanny&Co en andere geïnteresseerden kunnen dit verslag inzien op onze website [www.nannyco.nl](http://www.nannyco.nl)

Lizzy Verdegaal  
Désirée Reterink

Hilversum, april 2011





## 2. De klachtenregeling

Als u als ouder ontevreden bent over de opvang van uw kind of de dienstverlening van Nanny&Co dan horen wij dat uiteraard graag.

Nanny&Co is aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang ("ZcKK"). De ZcKK is een zelfstandig onderdeel van JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding. De ZcKK is een commissie waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dit zijn juristen, pedagogen en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. Deze commissie fungeert als de officiële klachtencommissie van Nanny&Co. Hier kunt u terecht als u de officiële procedure wilt volgen.

Deze procedure is als volgt:

1. U neemt contact op met de secretaris van de ZcKK.
2. U ontvangt van de secretaris het reglement van de ZcKK en een klachtformulier.
3. U zet uw klacht op papier. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt, de reden waarom u hierover een klacht wilt indienen en wat u eventueel al heeft gedaan om tot een oplossing te komen. Vermeld op het klachtformulier uw adres en telefoonnummer en het adres van het kindercentrum. Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de ZcKK u daarbij helpen. Stuur het ondertekende klachtformulier met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken (voorafgaande correspondentie etc) naar de secretaris van de ZcKK.
4. Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De voorzitter van de ZcKK zal onderzoeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Als uw klacht in behandeling wordt genomen, stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie. In sommige gevallen zal de commissie u en het kindercentrum vragen om een mondelinge toelichting.
5. Uiterlijk twaalf weken (van vijf werkdagen) na het indienen van uw klacht doet de commissie uitspraak. Ze laat aan u en het kindercentrum weten of de klacht gegrond is bevonden. De uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is een advies aan het kindercentrum.
6. Het kindercentrum laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet.





### 3. De klachtenregeling onder de aandacht

- verwijzing naar ZcKK via de website [www.nannyco.nl](http://www.nannyco.nl)
- als ouders klachten hebben of wij dit vermoeden, wijzen wij hen op de klachtenregeling

### 4. Samenstelling van de klachtencommissie per 31 december 2010

Voorzitter:

- Martha Besemer, mediator en coach

Waarnemend voorzitters:

- Katinka van Barneveld, jurist landelijke organisatie voor klachtbehandeling
- Els Jacobs jurist, Head Wholesale Banking Academy bij bankinstelling

Leden:

- Wilma Atsma, afdelingshoofd Welzijn
- Renske van der Bent, manager organisatie voor kinderopvang
- Ellen ten Berge, jurist landelijke organisatie voor klachtbehandeling
- Jan Franken, advocaat
- K. Cober, onderwijsadviseur bij het centrum voor onderwijsbegeleiding
- C. Driessen ter Meulen, adviseur kinderopvang
- A.E. Hollander, jurist
- C.J. Nauta, jurist
- Piéta Jacobs, orthopedagoog, coördinator opvoedbureau
- Desirée Kuitert, schoolmaatschappelijk werkster
- Arend Nijenhuis, manager organisatie voor kinderopvang
- Marjon Schagen, opvoedkundige bij opvoedsteunpunt
- H.J. Starrenburg, jurist
- H.G. van Wermeskerken, jurist

Extern deskundige: E. van Pienbroek, arts

Ambtelijk secretaris: Mevrouw S. Bel





## **5. Verrichte werkzaamheden klachtencommissie**

In 2010 hebben klanten van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie van de ZcKK.

## **6. Aantal door de klachtencommissie behandelde klachten**

In 2010 hebben klanten van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

## **7. Strekking oordelen van de klachtencommissie**

In 2010 hebben klanten van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

## **8. Aanbevelingen en maatregelen naar aanleiding van klachten**

In 2010 hebben klanten van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

