

Nanny & Co



## **NANNY&CO**

Verlag klachtenregeling oudercommissie 2011





## Inhoudsopgave:

1. Inleiding	3.
2. De klachtenregeling	4.
3. De klachtenregeling onder de aandacht	5.
4. Samenstelling van de klachtencommissie per 31 december 2011	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 en de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (hierna: Wet kinderopvang) dient Nanny&Co ieder kalenderjaar verslag te doen van zaken aangaande het klachtenrecht voor de oudercommissie. Dit verslag betreft het kalenderjaar 2011.

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

Leiden, maart 2012





## 2. De klachtenregeling

Nanny&Co is aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang voor oudercommissie ("ZcKK-OC"). De ZcKK-OC is een zelfstandig onderdeel van JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding. De ZcKK-OC is een commissie waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dit zijn juristen, pedagogen, een mediator en managers in de kinderopvang. Hierdoor wordt bij elke klacht de behandelende commissie zo samengesteld dat de juiste deskundigheid voor die specifieke klacht aanwezig is. 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:

Zodra de ZcKK-OC een klacht in behandeling neemt, wordt de desbetreffende organisatie daarvan op de hoogte gesteld en gevraagd om een reactie te geven. Vaak vraagt de commissie ook nog aanvullende informatie op ten behoeve van het onderzoek. Zo nodig kunnen beide partijen (nogmaals) op elkaars reactie reageren. Indien de commissie het noodzakelijk acht, houdt zij een hoorzitting.

De commissie brengt binnen 12 werkweken van 5 dagen schriftelijk rapport uit aan klager en organisatie, waarin ze uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht. Vaak brengt ze in het rapport ook advies uit aan de organisatie. De uitspraak van de commissie heeft geen bindend karakter. Binnen een maand na ontvangst van het rapport dient de organisatie zowel de klager als de ZcKK-OC te informeren over de consequenties die ze aan het rapport verbonden heeft.

## 3. De klachtenregeling onder de aandacht

- verwijzing naar ZcKK-OC via de website [www.nannyco.nl](http://www.nannyco.nl)
- de oudercommissie is mondeling ingelicht over het bestaan van de klachtenregeling





## 4. Samenstelling van de klachtencommissie per 31 december 2011

Voorzitter:

- Mw. O.G.M.X. Dinger - jurist

Waarnemend voorzitters:

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

Leden:

- F. Arichi, jurist
- Wilma Atsma, gemeentesecretaris
- Ellen ten Berge, jurist landelijke organisatie voor klachtbehandeling
- K. Cober, onderwijsadviseur bij het centrum voor onderwijsbegeleiding
- C. Driessen ter Meulen, adviseur kinderopvang
- Jan Franken, advocaat
- C.J. Nauta, jurist
- Arend Nijenhuis, manager organisatie voor kinderopvang
- H.J. Starrenburg, jurist
- H.G. van Wermeskerken, jurist
- J.M. van der Zwan, onderwijsadviseur

Extern deskundige:

M.J. Besemer, NMI Mediator en coach

D. Kuitert, ouderdeskundige

E. van Pienbroek, arts

Ambtelijk secretaris: Mevrouw S. Bel





## **5. Verrichte werkzaamheden klachtencommissie**

In 2011 heeft de oudercommissie van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie van de ZcKK-OC.

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

In 2011 heeft de oudercommissie van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

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

In 2011 heeft de oudercommissie van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

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

In 2011 heeft de oudercommissie van Nanny&Co geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

