

# Stichting et Nabuut

## Jaarverslag 2014

### Klachtenregeling



#### **Korte beschrijving van de klachtenregeling**

De medewerkers van et Nabuut proberen u en uw kind zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent. Als u meent dat er verkeerd of onzorgvuldig gehandeld is, is het mogelijk een klacht in te dienen. U kunt uw klacht indien bij de leidster, de hoofdleidster of bij de klachtencoördinator. Uw klacht wordt binnen de termijnen die in de klachtenprocedure aangegeven zijn afgehandeld.

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht dan kunt u uw klacht indienen bij de landelijke Klachtencommissie Kinderopvang.

Het staat u vrij om ook direct contact op te nemen met de landelijke Klachtencommissie Kinderopvang.

#### **Het onder de aandacht brengen van de regeling**

De buitenschoolse opvang et Nabuut hanteert een klachtenreglement, waarin wordt beschreven hoe een klacht moet worden behandeld. Het reglement, alsmede dit jaarverslag, is op de website van *et Buut* in te zien. ([www.etbuut.nl](http://www.etbuut.nl))

#### **Samenstelling klachtencommissies**

De klachtencoördinator van et Nabuut is Eric Hoorn, ex-Directeur OBS et Buut.

Hij is te benaderen op het volgende adres: OBS et Buut, t.a.v. de klachtencoördinator et Nabuut, Parkstraat 72, 1506 WE Zaandam.

De landelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, onder voorzitterschap van de mr. W. Zaat, is bereikbaar op het volgende adres: SKK Ambtelijk Secretariaat, Postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk. ([www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl))

Voor de regio Noord-Holland hebben de volgende leden zitting in de landelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang:

Dhr. mr. M. van Iperen

Mw. mr. M. van Leeuwe-ten Berge (2013)

Dhr. mr. drs. J. van der Pol (2013)

Mw. mr. M.I.T. Manderfeld

Dhr. mr. J. Quakkelaar

Mr. H.W.V. Rouffaer

Mw. mr. M. Sedee

Mw. mr. S.A.M.F. Sjoukes

Dhr. mr. A.J.M. Zonneveld

#### **Aantal en aard van de behandelde klachten**

Tot grote tevredenheid van beide klachtencommissies zijn er dit jaar geen klachten ingediend.

Hoogachtend,

Eric Hoorn  
Klachtencoördinator

Bijlagen: Verslag Landelijke Klachtencommissie Kinderopvang

stg. BSO Et Nabuut  
Dhr. E.R. Hoom  
J.J. Allanstraat 313  
1551 RG WESTZAAN

Ons kenmerk: R1747.AN.14327

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 1747  
Betreft: Klachtenvrijbief 2014 Klachtencommissie

Geachte heer Hoom,

De sKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

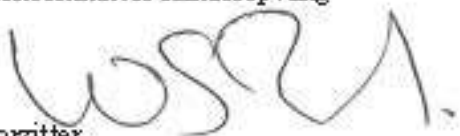
Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen.

Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl) te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) of deze overnemen.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

  
mr. W. Zaat, voorzitter