

# Openbaar jaarverslag klachten 2018



*BSO Marlon  
Spanjaardspad 86  
7761 BR Schoonebeek  
Tel: 06 23221579  
info@bsomarlon.nl  
www.bsomarlon.nl*

## **Inhoudsopgave:**

<b>Voorwoord</b>	blz. 3
<b>Hoofdstuk 1:</b> Klachtenregeling <i>Interne klachtenregeling</i> <i>Externe klachtenregeling</i>	blz. 4
<b>Hoofdstuk 2:</b> Geschillencommissie Kinderopvang	blz. 5
<b>Hoofdstuk 3:</b> Klachten in 2018	blz. 7
<b>Hoofdstuk 4:</b> Tot slot	blz. 8
<b>Bijlage:</b> Certificaat Geschillencommissie 2016	

## **Voorwoord**

Als professionele kinderopvangorganisatie publiceert Bso Marlon jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling in 2018 door de ouders zijn ingediend. Ook is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Het openbare jaarverslag wordt, indien aanwezig, behandeld door de oudercommissie en toegestuurd aan de GGD.

In 2018 was Bso Marlon lid van De Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

## Hoofdstuk 1: Klachtenregeling voor ouders

Bso Marlon beschikt over een tweetal klachtenregelingen: de interne klachtenregeling en de externe klachtenregeling. Ouders kunnen van beide regelingen gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstregeling van de organisatie.

Voor de **interne regeling** geldt:

Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerker worden besproken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.

Komen de ouder en de medewerker er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met een van de houder, Marlon Homan. De houder zal proberen de klacht naar tevredenheid op te lossen. De klacht kan mondeling worden ingediend, maar ook schriftelijk.

Voor de **externe regeling** geldt:

Dat een ouder ten allen tijden rechtstreeks en zonder tussenkomst van Bso Marlon een klacht kan indienen bij respectievelijk:

- De Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

Bij wie de klacht het beste kan worden ingediend, hangt af van de aard en inhoud van deze klacht. Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling in het protocol klachtenregeling. Deze kunnen ze vinden op de site [www.bsomarlon.nl](http://www.bsomarlon.nl) onder het kopje downloads. Tevens kunnen ouders ten allen tijden het protocol inlezen op de groep van Bso Marlon. Doormiddel van posters op de groep van Bso Marlon worden de ouders op de hoogte gebracht van de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen

## **Hoofdstuk 2:**

### **De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kindercentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich aan te sluiten bij een door de Minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen: de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (met als voorportaal het Klachtenloket Kinderopvang). In verband hiermee is per 1 januari 2016 het werkterrein van de reeds bestaande Geschillencommissie Kinderopvang uitgebreid en is de naam van de commissie aangepast. De commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra en peuterspeelzalen en via gastouderbureaus.

De commissie doet uitspraak middels een bindend advies als de ondernemer is geregistreerd bij de commissie. Is de ondernemer nog niet geregistreerd op het moment waarop de uitspraak wordt gedaan, dan doet de commissie uitspraak middels een niet bindend advies.

#### **In 2018 waren dit de leden van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:**

##### **Voorzitters:**

mr. drs. E.I.P.M. van Bellen-Weijnen\*\*  
mr. C.H. van Breevoort-de Bruin\*\*  
mr. J.M.P. Drijkoningen\*\*  
mr. G.J. Stoové\*\*/\*  
mr. drs. E. Venekatte\*\*  
mr. H.M.D. Wildeboer\*\*

##### **Leden voorgedragen door de Consumentenbond**

mr. E.E. Aberson\*\*  
mr. S.R. van Dijk\*\*  
drs. H. Grachten\*\*  
mr. M.I.T. Manderfeld\*\*/\*  
mr. M.T.C.J. Nauta-Sluijs\*\*  
mr. P.P. van der Neut\*\*  
mr. E.C. Rosemünd\*\*  
mr. M.L. Sedee-Schuitenmaker\*\*  
H. Stel\*\*  
Mr. M. Stroetenga\*\*

##### **Leden voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang**

drs. T. Blom\*\*  
A.R. de Booi\*\*  
mr. A.J.M. van Hoesel-de Haas\*\*  
mr. B.C.J. Notermans\*\*  
drs. J.W. Rutjens MPA\*\*  
mr. S.A.M.F. Sjoukes\*\*  
mr. H.M. Veenstra\*\*

##### **Secretaris**

mr. C.C.J. Laenen

**Plv. secretaris**

mr. C.E. Segeren-Weber

**Extern plv. secretaris**

mr. D.C.J. Frijlink

mr. W. Hartong van Ark

mr. I. van der Kamp\*\*

mr. L. Kramer

mr. L.J.M. Morskiet\*\*

mr. A. Rademaker-Neleman

mr. M.E. Taams-van Hoeken\*\*

mr. drs. I.M. van Trier

mr. A. Verdouw

mr. K.C.L.J. Verhoeven\*\*

\* voorzitters, leden en secretarissen die in de loop van 2016 hun werkzaamheden ten behoeve van de Geschillencommissie hebben beëindigd.

\*\* voorzitters, leden en secretarissen die in de loop van 2016 zijn benoemd.

### **Hoofdstuk 3: Klachten in 2018.**

1. In 2018 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk één klacht bij Bso Marlon neergelegd.  
Klacht 1: Betreft ouder was het niet eens met, nieuwe verplichte afname, aantal uren per jaar vanaf 1 januari 2019. Na goed gesprek samen uitgekomen.
2. In 2018 is door ouders geen gebruik gemaakt van één van de externe klachtenregelingen. De bevestiging hiervan door de Geschillencommissie is als bijlage aan dit verslag toegevoegd.

## Hoofdstuk 4:

### Tot slot

Bso Marlon wil graag ongenoegen en klachten van ouders horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Bso Marlon.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende website:

De Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)