

bezoekadres

Nieuwe Gouwe Westzijde 1  
2802 AN Gouda

Postbus 540  
2800 AM Gouda

T (0182) 54 78 88

F (0182) 54 78 89

E [info@zckk.nl](mailto:info@zckk.nl)

I [www.zckk.nl](http://www.zckk.nl)



ZUIDHOLLANDSE  
CENTRALE  
KLACHTENCOMMISSIE  
KINDEROPVANG

Gastouderbureau Zoetermeer  
T.a.v. Directie/Bestuur  
Heijermanshove 46  
2726 AK ZOETERMEER

Gouda, 29 april 2013

Betreft: klachtenvrijbrief; jaarverslag 2012; voorlichting aan ouders/verzorgers

Geacht bestuur, geachte directie,

Hierbij ontvangt u informatie over de stand van zaken met betrekking tot de eventuele klachten die wij ontvangen hebben over een gedraging van uw organisatie (klachtenvrijbrief). Daarnaast wordt informatie gegeven over het jaarverslag van de ZcKK en informatie ten behoeve van voorlichting over de ZcKK voor ouders.

#### **Klachtenvrijbrief**

Tegen uw organisatie zijn in 2012 **geen** klachten ingediend die tot klachtbehandeling hebben geleid. Dit betreft alle locaties, de locaties zelf ontvangen geen aparte brief. Daar de GGD zal informeren naar deze klachtenvrijbrief, is het raadzaam deze brief zorgvuldig te bewaren.

#### **Jaarverslag**

Uw organisatie is aangesloten bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). Op grond van art. 14 reglement ZcKK en art. 14 reglement ZcKK OC stelt de ZcKK jaarlijks een verslag op. Het jaarverslag 2012 is alleen digitaal beschikbaar en derhalve niet bijgevoegd. Het jaarverslag kunt u vanaf volgende week terugvinden op de website van de ZcKK: [www.zckk.nl](http://www.zckk.nl). en zal u digitaal worden toegezonden naar de bij ons bekende email-adressen. Op de website staan ook de door de ZcKK en ZcKK- OC behandelde klachten en de door de commissie verstrekte adviezen anoniem beschreven.

#### **Voorlichting aan ouders/verzorgers**

Op de website [www.zckk.nl](http://www.zckk.nl) vindt u alle relevante en actuele informatie over de ZcKK. Ook is een overzicht opgenomen met de adresgegevens van de aangesloten organisaties. Wij adviseren u een link te plaatsen op uw website naar de ZcKK-website.

De ZcKK raadt ouders/verzorgers aan - in voorkomende gevallen - hun klacht eerst intern te bespreken. Volgens de Wet klachtrecht cliënten zorgsector mogen ouders/verzorgers hier echter niet toe verplicht worden.

Ouders/verzorgers hebben conform deze wet het recht hun klacht rechtstreeks aan een externe klachtencommissie voor te leggen. Bij de behandeling van klachten blijkt regelmatig dat deze informatie niet juist staat weergegeven in de interne klachtenprocedure. Indien deze regelgeving niet correct staat weergegeven in uw klachtenprocedure en voorlichtingsmateriaal verzoeken wij u vriendelijk alle ter zake doende stukken op dit punt aan te passen.

Om u van dienst te zijn bij de voorlichting aan ouders/verzorgers over de externe klachtafhandeling heeft de ZcKK een poster ontwikkeld. Posters zijn tegen kostprijs aan te vragen bij het secretariaat van de ZcKK. De posters worden verzonden in setjes van 5, à € 7,50 per setje, bij vooruitbetaling te voldoen. Ouderinformatie is terug te vinden op de website. De ouderfolder is als pdf beschikbaar.

Indien u vragen heeft, dan kunt u vanzelfsprekend contact opnemen met ondergetekende.

Ik hoop u hiermede voldoende te hebben ingelicht.

Met vriendelijke groet,



S. Bel  
Secretaris ZcKK en ZcKK-OC  
[s.bel@jso.nl](mailto:s.bel@jso.nl)