

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

Stichting Kinderspeelzaal Voorschoten  
t.a.v. het Bestuur/de Directie  
Postbus 157  
2250 AD VOORSCHOTEN

Gouda, 18 april 2012

Betreft: jaaroverzicht/jaarverslag 2011 ZcKK; klachtenvrijbrief; voorlichting aan ouders/verzorgers

Geacht Bestuur, geachte Directie,

### Jaarverslag

Uw organisatie is aangesloten bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). Hierbij ontvangt u het jaaroverzicht 2011 betreffende het jaarverslag 2011 van de ZcKK.

Het jaarverslag is niet bijgevoegd. Het jaarverslag kunt u terugvinden op de website van de ZcKK: [www.zckk.nl](http://www.zckk.nl). In het jaarverslag worden de door de ZcKK en ZcKK- OC behandelde klachten en de door de commissie verstrekte adviezen anoniem beschreven. Indien u een exemplaar van het jaarverslag wilt ontvangen, kunt u dit aanvragen bij de secretaris van de ZcKK.

Tegen uw organisatie zijn in 2011 **geen** klachten ingediend die tot klachtbehandeling hebben geleid.

### 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. Ouderinformatie is terug te vinden op de website. De ouderfolder is als pdf beschikbaar. 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.

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

Ik hoop u hiermede voldoende te hebben ingelicht.

Met vriendelijke groet,

Met vriendelijke groet,



S. Bel

Ambtelijk secretaris ZcKK en ZcKK OC