

# Klachtenverslag 2024

## Kinderopvang Iep.



Ingeborg van der Meiden en Saskia Kivits.

## **Inhoudsopgave:**

- Inhoudsopgave blz. 2
- Voorwoord blz. 3
- Interne klachtenregeling blz. 4
- Externe klachtenregeling blz. 5
- Geschillen commissie kinderopvang blz. 5
- Klachten in 2023 blz. 5
- Tot slot blz. 6

## **Voorwoord**

Dit is het openbare klachtenverslag van het jaar 2023 van kinderopvang Iep.

Kinderopvang Iep is een kleinschalig kinderopvang. Er zijn 32 kindplaatsen per dag. Op dit moment vangen wij wekelijks bijna 80 kinderen op. Iep heeft dit jaar een klachtenverslag opgesteld. Het klachten verslag wordt besproken met de oudercommissie van kinderopvang Iep en opgestuurd naar de GGD.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de verschillende klachtenregelingen door ouders in het jaar 2023 zijn ingediend. Ook wordt in dit jaarverslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van onze interne klachtenregelingen. Iep is aangesloten bij de geschillencommissie. De geschillencommissie is een externe organisatie voor klachtenregelingen en worden verderop in dit document voorgesteld. Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2023

Ingeborg van der Meiden en Saskia Kivits  
Houders van kinderopvang Iep.

## **Interne klachtenregeling**

Klachtenregeling uit ons pedagogisch beleid

### **1. Werkwijze bij klachten**

Wij adviseren de klacht direct te bespreken met de pedagogisch medewerker die het meest werkzaam is met uw kind. De pedagogisch medewerkers zoeken naar een oplossing voor de klacht en noteren deze klacht om te bespreken met de houders. Mocht dit niet helpen dan kunt u de klacht bespreekbaar maken met de houders van het KDV of van de BSO. De klacht wordt dan geregistreerd en er volgt een gesprek binnen 2 weken. De klacht wordt schriftelijk ingediend, en u krijgt binnen 2 weken een schriftelijke reactie terug op uw klacht. Hierin staat concreet beschreven wanneer de verbeteringen n.a.v. de klacht zijn gerealiseerd, dit zal altijd zijn binnen 6 weken. Als het wenselijk is dat er een gesprek plaats vindt over de klacht dan zorgen we ervoor dat dit gebeurt binnen 2 weken, naast de schriftelijke reactie op de klacht. De keuze voor een gesprek over een klacht ligt bij ouders. De klacht wordt goed onderzocht doordat het klachten formulier samen met ouders ingevuld wordt en er ruimte wordt geboden voor een gesprek over de klacht. We houden ouders op de hoogte van de voortgang van de klacht, door terug te mailen/telefonisch contact op te nemen dat de klacht in behandeling is genomen en dat er een gesprek of een schriftelijke reactie plaatsvindt binnen 2 weken. Zo zorgen we voor een zorgvuldige afwikkeling van de klacht. Dit doen we om het vertrouwen te versterken in ons als professionele organisatie. We nemen klachten zeer serieus. De klachten worden altijd door de houders besproken. Dit is zijn Ingeborg en Saskia, te bereiken via onze info mail. Heeft u een klacht wat betreft zaken, zoals administratieve handelingen, dan moet de klacht bij de houders worden neergelegd. De houders zijn te bereiken via het mailadres:

[info@koviep.nl](mailto:info@koviep.nl)

#### **• Evaluatie**

De houder en/of pedagogisch medewerkster waardoor de klacht in behandeling is genomen gaat in gesprek met degenen die de klacht heeft ingediend. Dit gebeurt na afronding van de klacht. Dit kan betekenen dat er een 2de gesprek wordt gevoerd n.a.v. de klacht door de houders en/of pedagogisch medewerkster van Iep.

#### **• Klachtenloket kinderopvang**

Hierboven staat beschreven hoe de klachtenafhandeling intern binnen kinderopvang Iep is georganiseerd. Op deze manier streven wij ernaar om samen met u als ouders/ verzorgers tot een passende oplossing te komen. Bent u niet tevreden over de afhandeling van de klacht binnen deze procedure dan kunt u de vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang.

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Een medewerker zal uw klacht met informatie, gericht advies en bemiddeling proberen op te lossen. Kinderopvang Iep heeft zich aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Bij dit klachtenloket kunt u klagen over alles waar u ontevreden over bent als ouders/ verzorgers. Daarmee is een onafhankelijke behandeling van uw klacht gewaarborgd. Kinderopvang Iep betaald het lidmaatschap en u kunt vertrouwen op een zorgvuldige en deskundige klachtenafhandeling.

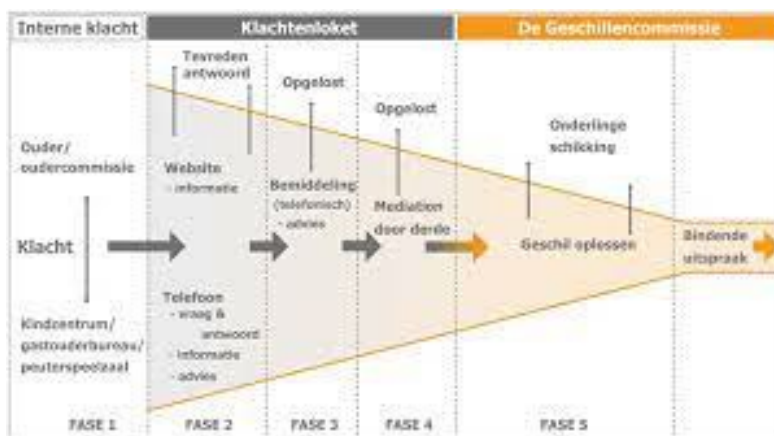
Kinderopvangorganisaties kunnen ook terecht bij het klachtenloket kinderopvang.

## Werkwijze van het klachtenloket kinderopvang

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.



### 3. Geschillencommissie

Er kan ook een klacht worden ingediend bij de externe en onafhankelijke geschillencommissie kinderopvang. Dan wordt de klacht een geschil. Een onpartijdige en deskundige commissie beoordeelt dan het geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dit betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Op deze website kunt u meer informatie vinden:

<https://www.degeschillencommissie.nl>

#### Tot Slot

Kinderopvang Iep wil ongenoegens en klachten van klanten graag 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 Kinderopvang Iep

Meer informatie is te vinden op de volgende websites:

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

[www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

Klachtenkamer Oudercommissies

[www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)

## Registratieformulier klachten

- Naam ouders/ verzorgers:
  
- Naam kind: Telefoonnummer:
  
- Email:
  
- Naam pedagogisch medewerker/ teamleider/ directielid die de klacht in behandeling neemt:
  
- Omschrijving van de klacht:
  
- (Mogelijke )Oorzaak van de klacht:
  
- Suggesties voor verbetering:
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.

- Klacht naar tevredenheid van ouders/ verzorgers afgehandeld?

o Ja o Nee Zo nee, wat is de reden?

- Acties om te voorkomen dat deze klacht weer voorkomt:

- Datum en handtekening: