

# Jaarverslag 2022 Klachten

## Kindercentrum VillaDriel



Opgesteld door:

Datum: 26 mei 2023

Ingeborg Bartels

Jos van der Zanden

# Jaarverslag Klachten BSO VillaDriel 2022

## Inleiding

Dit document is een jaarverslag over klachten in 2022 van Kindercentrum VillaDriel, bestaande uit locatie Hoorzik en locatie Talent Factory.

## Klachtenregeling

Kindercentrum VillaDriel regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke externe partij.

Mochten **ouders** van kinderen die opvang genieten op Kindercentrum VillaDriel een klacht hebben en komen er met de algemene leiding van VillaDriel niet uit dan kan de Geschillen Commissie ingeschakeld worden.

Kindercentrum VillaDriel beschouwt klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat Kindercentrum VillaDriel de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang. Wanneer cliënten ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de medewerkers van Kindercentrum VillaDriel. De medewerkers proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen. Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door een van de medewerkers van Kindercentrum VillaDriel kan de cliënt zich richten tot de onafhankelijke geschillencommissie. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het Klachtenreglement worden behandeld. Bij de geschillen commissie kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het kindercentrum, of door gedragingen van de medewerkers.

Mocht de **oudercommissie** van Kindercentrum VillaDriel een klacht hebben dan kan deze bij dezelfde organisatie ingediend worden.

Wanneer de oudercommissie ontevreden is of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten naar de directie van Kindercentrum VillaDriel. De directie zal proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen. Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door de directie van Kindercentrum VillaDriel kan de oudercommissie zich richten tot de geschillen commissie kinderopvang. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het reglement worden behandeld.

## Klachtenprocedure

Mocht u als klant een klacht hebben zie dan <https://www.degeschillencommissie.nl> over hoe u de klacht aanhangig kan maken bij de externe geschillencommissie en wat de procedure hierbij is. Deze commissie behandelt zowel klachten van ouders als eventuele klachten van de oudercommissie.

## Promotie klachtrecht

Kindercentrum VillaDriel brengt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht:

- In het huisreglement en in het beleidsplan van Kindercentrum VillaDriel staat de procedure beschreven, elke ouder krijgt dit bij aanvang van het contract toegestuurd.
- Het jaarverslag klachten kindercentrum VillaDriel is op de locatie ter inzage aanwezig en staat op de website.
- Op de website staat een link naar de website van de geschillen commissie.

## Behandelde klachten door geschillen commissie

Er zijn in 2022 **geen** klachten ingediend bij de geschillen commissie met betrekking tot Kindercentrum VillaDriel. Zie bijlage 1 voor het schrijven waarin dit door de geschillen commissie wordt bevestigd.

## Behandelde klachten door ouder commissie

Er is in 2022 1 klacht/ opmerking bij de oudercommissie binnen gekomen, deze ging over de maandelijkse verjaardagen dag op de locatie BSO Hoorzik. De verjaardagendag is 1 dag in de maand waarop de verjaardag van kinderen gevierd worden die in die betreffende maand jarig zijn. Het wordt gecombineerd tot 1 dag/maand. De klacht/verzoek was of het mogelijk was om deze dag af te schaffen i.v.m. teveel vieringen op andere plaatsen zoals bij de voetbalclub, school, thuis en ook nog op BSO. De oudercommissie heeft besloten niet met het verzoek mee te gaan. Door de verdagen te combineren wordt voorkomen dat gedurende de maand er meerdere traktatie momenten zijn of dat er chips en snoep wordt meegebracht. Daarnaast is er ook gevraagd of er tijdens de verjaardagendag ook aandacht was voor gezonde voeding, zoals groente en fruit traktaties. Wij koken met kinderen en proberen zoveel mogelijk gezonde voeding te maken. Daarom maken we altijd fruit en groenten spiesjes. Maar er zijn ook knakworst broodje en zelfgemaakte appelflappen aanwezig. Het moet voor de kinderen ook leuk zijn .

Bij de overige locaties en groepen zijn geen klachten binnengekomen.

Opgesteld door:

Ingeborg van der Zanden Bartels  
Houder /eigenaar BSO VillaDriel  
mei 2023



## Bijlage 1: Klachtvrijbrief 2022



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

Kindercentrum VillaDriel  
Lindestraat 21  
5331 GS Kerkdriel

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

**Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang**

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

**Vragen?**

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl) of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf







Kindercentrum VillaDriel  
t.a.v. Mevr. I.F.B.M. Bartels  
Lindestraat 21  
5331 GS KERKDRIEL

Ons kenmerk: R2962.AN.16238

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2962  
Betreft: Klachtvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Bartels,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skjjaarverslagen.nl](http://www.skjjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : [www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter