

Jaarverslag 2023 Klachten

Kindercentrum VillaDriel



Opgesteld door:

Datum: 22 juli 2024

Ingeborg Bartels

Jos van der Zanden

Jaarverslag Klachten BSO VillaDriel 2023

Inleiding

Dit document is een jaarverslag over klachten in 2023 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 2023 **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

Geen.

Bij de overige locaties en groepen zijn geen klachten binnengekomen.

Opgesteld door:

Ingeborg van der Zanden Bartels
Houder /eigenaar BSO VillaDriel
juli 2024



Bijlage 1: Klachtvrijbrief 2023



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Kindercentrum VillaDriel
Lindestraat 21
5331 GS Kerkdriel

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 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 2023 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 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

