

Jaarverslag klachtenregeling 2024



Buitenschoolse opvang De Witte Tovertuin / KDV Het Witte Toverhuisje/ Peuteropvang Het Witte Toverhuisje

Inhoudsopgave:

1. Inleiding	1
2. De klachtenregeling voor individuele klanten	2
3. De klachtenregeling voor de oudercommissie	3
4. Klachtenregelingen onder de aandacht	4
5. Samenstelling klachtencommissies	4
6. Verrichting werkzaamheden klachtencommissie	5
7. Aantal door de klachtencommissie behandelde klachten	5
8. Strekking oordelen van de klachtencommissie	5
9. Aanbevelingen en maatregelen n.a.v. klachten	5
Bijlage bevestigingsbrief De Geschillencommissie "Geschillen vrij 2024"	6

Inleiding:

Buitenschoolse Opvang de Witte Tovertuin, KDV Het Witte Toverhuisje en Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje kent een procedure voor individuele Klachten en een procedure voor klachten van de oudercommissie.

De procedures en andere relevante zaken aangaande het klachtenrecht zijn opgenomen in dit jaarverslag. In 2024 is er geen beroep gedaan op één van de twee klachtenregelingen. Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de Wet Klachtenregeling, Cliënten Zorgsector en aan de Wet Kinderopvang. Beide wetten stellen een jaarverslag verplicht. Zowel de GGD als onze oudercommissie ontvangen een exemplaar van dit verslag. Voor geïnteresseerden is dit verslag in te zien via onze website en wordt geplaatst op ons mededelingenbord.

2. De klachtenregeling voor individuele klachten

U heeft een klacht.

Als u als ouder ontevreden bent over iets betreffende de opvang van uw kind(eren) of de dienstverlening van BSO De Witte Tovertuin/ KDV Het Witte Toverhuisje of Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje dan vernemen wij dit graag. In de meeste gevallen is het raadzaam om uw ongenoegen te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is, namelijk de pedagogisch medewerker. Vanzelfsprekend kunt u ook altijd bij de directie terecht om uw klacht te bespreken. Wij streven er altijd naar om in gezamenlijk overleg tot een goede oplossing te komen.

Klachtenloket inschakelen.

BSO De Witte Tovertuin/ KDV Het Witte Toverhuisje/ Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje is voor de klachtenregeling van individuele klanten aangesloten bij de klachtenloket kinderopvang. Klachtenloket kinderopvang is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie - meldpunt. Zij zijn een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De commissie fungeert als officiële klachtencommissie voor individuele klanten van onze BSO, KDV, en peuteropvang

De officiële procedure

Om een klacht definitief in te dienen bij de het klachtenloket kinderopvang moet men dit met onderbouwing en met relevante informatie op papier zetten, de klacht moet goed geformuleerd zijn. Voorzien van een handtekening wordt deze naar het klachtenloket gestuurd. Bij ontvangst van een klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is naar de ambtelijke secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat er meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is. Als dit is vastgesteld krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor -en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit. De uitspraak van de commissie is dus niet bindend. Het is een advies aan de aangeklaagde instelling, de BSO en of het KDV, peuteropvang. De BSO en of KDV, peuteropvang laat u en het klachtenloket kinderopvang binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies zullen gaan doen.

Nadere informatie Klachtenloket

Meer informatie over het klachtenloket kunt u vinden op de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl Hier kunt u ook het Klachtenreglement downloaden. Het klachtenloket Kinderopvang is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op nummer 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek). U kunt ze ook bereiken per mail via info@klachtenloket-kinderopvang.nl.

Geschillencommissie Kinderopvang

BSO De Witte Tovertuin/ KDV Het Witte Toverhuisje/ Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje
Jaarverslag Klachtenregeling 2024

BSO De Witte Tovertuin/KDV Het Witte Toverhuisje/ Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje is lid van de zelfstandige brancheorganisatie MO groep Kinderopvang en daarom geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang in Den Haag. Mocht u het niet eens zijn met de uitkomst van de klachtenprocedure via het klachtenloket kinderopvang dan kunt u zich altijd nog richten tot de geschillencommissie. Deze commissie is tijdens kantooruren te bereiken op 070-3105310. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website www.degeschillencommissie.nl.

2

3

3. De klachtenregeling voor de oudercommissie

De oudercommissie heeft een klacht

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor behandeling van klachten van oudercommissies. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de directie. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van een externe klachtenregeling. Deze externe klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

De Klachtenkamer

BSO De Witte Tovertuin, KDV Het Witte Toverhuisje en Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje is voor de klachtenregeling van de oudercommissie aangesloten bij de het klachtenloket Kinderopvang. Het klachtenloket fungeert als officiële klachtencommissie voor de oudercommissie van onze BSO/ KDV/ Peuteropvang. Een korte omschrijving van hun werkwijze:

- De oudercommissie levert schriftelijk een klacht in met alle daarbij behorende documenten en gegevens, inclusief het reglement van de oudercommissie. Het pakket wordt verzonden naar de postbus van het klachtenloket Kinderopvang, t.a.v. de Klachtenkamer OC, postbus 96802, 2509 JE Den Haag.
- Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht per ommegaande aan de klager en de organisatie. De ambtelijk secretaris ontvangt de klacht met alle bijlagen.
- De ambtelijk secretaris beoordeelt of het verzoek al dan niet ontvankelijk is en treedt hierover in overleg met de voorzitter van het klachtenloket.
- Bij een niet ontvankelijk verklaring deelt de ambtelijk secretaris dit mee aan de klager en de organisatie. Bij een ontvankelijk verklaring krijgen beide partijen bericht en wordt de kinderopvangorganisatie gevraagd een schriftelijke reactie in te dienen.
- Aan beide partijen wordt een schriftelijke verklaring gevraagd waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen.
- De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen zoals genoemd in het reglement en draagt zorg voor de noodzakelijke correspondentie met partijen om de uitwisseling van stukken en standpunten te bewerkstellen.
- Op basis van de uitgewisselde stukken wordt door de commissie besloten om al dan niet een mondelinge hoorzitting te houden. De praktijk van de klachtencommissie voor individuele ouders leert dat een mondelinge behandeling vrijwel altijd een toegevoegde waarde heeft voor

de betrokken partijen, maar ook voor de oordeelsvorming van het klachtenloket. Indien de klacht schriftelijk wordt afgewikkeld houdt een voltallige commissie de beraadslagingen om tot een oordeel te komen.

- Na de zitting of op basis van de beraadslagingen formuleert de ambtelijke secretaris een conceptoordeel.
- Na vaststelling van het oordeel door de klachtencommissie verzendt de ambtelijke secretaris het oordeel.

4

Nadere informatie het klachtenloket

Meer informatie over het klachtenloket kunt u vinden op www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Hier kunt u ook het formele ‘Reglement voor de kinderopvang’ downloaden. Het klachtenloket is tijdens kantooruren (maandag – vrijdag 9.00 -17.00 uur) telefonisch bereikbaar op nummer 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek). U kunt ze ook bereiken per email via: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

4. Klachtenregeling onder de aandacht

De klachtenregeling voor individuele klanten wordt bij ons op de volgende manieren onder de aandacht gebracht;

- mondeling tijdens het intakegesprek
 - schriftelijk op het mededelingenbord bij de ingang
 - schriftelijk om mee te nemen bij de ingang (boven de kapstokken)
 - via onze website www.dewittetovertuin.nl
 - mondeling als ouders klachten hebben of als wij hiervan een vermoeden hebben
- De klachtenregeling voor de oudercommissie is verstrekt aan de voorzitter van de oudercommissie.

5. Samenstelling klachtencommissies

Buitenschoolse Opvang De Witte Tovertuin/ KDV Het Witte Toverhuisje/ Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje is voor de klachtenregeling aangesloten bij het klachtenloket Kinderopvang en bij de geschillencommissie.

Het klachtenloket stelt voor het behandelen van klachten onafhankelijke commissies samen bestaande uit drie deskundige mensen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De deskundigheden liggen op verschillende terreinen, zoals juridisch, organisatorisch, pedagogisch, didactisch en analytisch denken gecombineerd met ervaring met het behandelen van klachten. De commissies hebben een geheimhoudingsplicht, klachten worden vertrouwelijk behandeld.

6. Verrichting werkzaamheden klachtencommissies

Het klachtenloket en de Geschillencommissie kinderopvang hebben in 2024 geen klachten over BSO De Witte Tovertuin & KDV Het Witte Toverhuisje & Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje ontvangen.

7. Aantal en aard van de door de commissies behandelde klachten

Het klachtenloket en de Geschillencommissie hebben in 2024 geen klachten over BSO De Witte Tovertuin, KDV Het Witte Toverhuisje en Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje ontvangen.

8. Strekking oordelen en aanbevelingen van het klachtenloket

Het klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang hebben in 2024 geen klachten over BSO De Witte Tovertuin, KDV Het Witte Toverhuisje en Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje ontvangen.

9. Genomen maatregelen naar aanleiding van klachten

Het klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang hebben in 2024 geen klachten over BSO De Witte Tovertuin, KDV Het Witte Toverhuisje en Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje ontvangen.

20-02-2025

BSO De Witte Tovertuin/ KDV Het Witte Toverhuisje/ Peuteropvang Het Witte Toverbloemetje

Mirjam de Wit (Directie)



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

BSO De Witte Tovertuin B.V.
Hoofdweg 247
9695 AH Bellingwolde

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 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 2024 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 [portaal kinderopvang](http://portaal.kinderopvang.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 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang