

OPENBAAR KLACHTENJAARVERSLAG KINDERDAGVERBLIJF DE HOEPEL 2013

KDV de Hoepel heeft een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en de klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Dit openbaar klachtenverslag van 2013 van KDV de Hoepel bevat het verslag over klachten van ouders en het verslag van klachten van de oudercommissie die zijn ingediend.

Klachten regeling KDV de Hoepel

Intern

1. Ouders met een klacht wenden zich in eerste instantie rechtstreeks tot de betrokken medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met de ouder op te lossen.
2. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de ouder wordt opgelost of de klacht gaat over de organisatie, dan richt de ouder zich tot de pedagogisch beleidsmedewerkster van de Hoepel. Deze probeert de klacht in overleg met de ouder en de betrokken medewerker op te lossen.
3. Indien de klacht nadat stap 1 en/of 2 doorlopen zijn niet naar tevredenheid van de ouder is opgelost of als de ouder zich met de klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wil wenden, dan kan de klacht schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de directeur van de Hoepel.

De oudercommissie kan intern dezelfde procedure doorlopen als de ouder.

Extern ouders

Indien de klacht na toepassing van de interne procedure naar de mening van de ouder niet is opgelost, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de Klachtencommissie waarbij de Hoepel is aangesloten.

Het is ook mogelijk een klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie, echter het verdient de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen. Meer informatie over de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang is te vinden op www.klachtKinderopvang.nl.

Extern oudercommissie

Indien de klacht na toepassing van de interne procedure naar de mening van de oudercommissie niet is opgelost, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de Stichting Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Het is ook mogelijk een klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie, echter het verdient de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen. Meer informatie over de Stichting Klachtenkamer Oudercommissie is te vinden op www.klachtenkamer.nl.

Klachten 2013

Bij deze verklaart de directie van KDV de Hoepel het volgende: Gedurende de periode van 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013 zijn er bij KDV de Hoepel geen officiële klachten binnen gekomen voor

interne behandeling, noch bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang of klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Een kopie van deze bevestiging is toegevoegd.

Opgesteld door directie, vastgelegd november 2015

Kinderdagverblijf de Hoepel BV.
Mevr. A. van den Anker
Groenordlaan 18a
7322 HW APELDOORN

Ons kenmerk: R2246.W.12333

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 2246
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2013

Geachte mevrouw van den Anker,

De sKK heeft in 2013 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen.

Het anonieme jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website www.klachtkinderopvang.nl of deze overnemen.

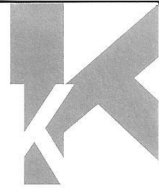
In 2013 heeft de tendens zich doorgezet bij organisaties dat door een klantvriendelijke en open houding aan te nemen veel klachten bemiddeld konden worden, waardoor officieel in behandeling nemen niet nodig was.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter





Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

Kinderdagverblijf de Hoepel BV.
t.a.v. Mevr. A. van den Anker
Groenordlaan 18a
7322 HW APELDOORN

Ons kenmerk: R2246.W.12382

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 2246
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2013

Geachte mevrouw van den Anker,

In 2013 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Het jaarverslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle Inspecties Kinderopvang krijgen hier bericht van.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2013 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitemaker
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes
	mevr. mr. A.J. Kattenwinkel

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan:
info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

Ambtelijk secretariaat

Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtenkamer.nl
K. v.K. Lelystad nr. 390.68281 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A