

## OPENBAAR KLACHTENJAARVERSLAG KINDERDAGVERBLIJF EN BUITENSCHOLSE OPVANG DE HOEPEL 2015

Dit is het openbare Klachten Jaarverslag 2015 van Kinderdagverblijf de Hoepel en heeft betrekking op de twee locaties van de dagopvang en de buitenschoolse opvang. Kinderdagverblijf de Hoepel heeft een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en de klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Dit openbaar klachtenverslag van 2015 van Kinderdagverblijf 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](http://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](http://www.klachtenkamer.nl).

## **Klachten 2015**

Bij deze verklaart de directie van KDV de Hoepel het volgende: Gedurende de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 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 mei 2016

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

Ons kenmerk: R2246.XX.16162

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2246  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw van den Anker,

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

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.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.klachtenoket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenoket-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 commissieleden 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 Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



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

Ons kenmerk: R2246.AN.16244

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2246  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw van den Anker,

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.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.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

