

Openbaar  
klachtenverslag  
Vandaag KDV &  
BSO DOS B.V.  
De Wiken

2020

---

In dit document wordt verslag gedaan van de klachten die in 2020  
zijn gemeld bij Stichting Geschillencommissie Voor Consumenten

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. De beknopte beschrijving van de regeling	3
2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht	3
3. De samenstelling van de geschillencommissiecommissie	3
3.1 De mate waarin de geschillencommissie haar werk heeft kunnen doen	3
4. Aantal en aard van de door de geschillencommissie behandelde klachten	4
5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen	4

## 1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is VANDAAG Kinderopvang verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt in mei 2021 voor het jaar 2020 gemaakt. De oudercommissie van VANDAAG Kinderopvang ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop Vandaag kinderopvang de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- De samenstelling van de geschillencommissie
- De mate waarin de geschillencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal en aard van de door de geschillencommissie behandelde klachten
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

## 2. De beknopte beschrijving van de regeling

VANDAAG Kinderopvang heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven ouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van de directie plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan kunnen de ouders rechtstreeks hun klachten deponeren bij de externe geschillencommissie. Het staat ouders ook vrij hun klacht rechtstreeks te deponeren bij de geschillencommissie.

Daarnaast heeft VANDAAG Kinderopvang een aparte klachtenregeling voor de oudercommissie. Het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van de directie plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan kunnen de leden van de oudercommissie rechtstreeks hun klachten deponeren bij de externe geschillencommissie. Maar het staat leden van de oudercommissie ook vrij hun klacht rechtstreeks te deponeren bij de geschillencommissie.

### 2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij VANDAAG Kinderopvang ingeschreven locaties beschikken (op locatie) over het klachtenreglement. Tijdens de intake wordt de klachtenprocedure besproken. Daarnaast is op elke locatie de klachtenprocedure en het klachtenformulier beschikbaar plus informatie over de geschillencommissie waar Vandaag bij aangesloten is. De klachtenprocedure van de oudercommissie wordt jaarlijks tijdens een vergadering besproken.

### 3. De samenstelling van de geschillencommissie

VANDAAG kinderopvang is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Voor Consumentenzaken website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een onafhankelijke en professionele geschillencommissie Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

#### 3.1 De mate waarin de geschillencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Geschillencommissie Voor Consumenten heeft in 2020 over VANDAAG locatie de Wiken geen officiële klachten van ouders en van leden van de oudercommissie ontvangen.

### 4. Aantal en aard van de door de geschillencommissie behandelde klachten

Zoals in paragraaf 3.1 beschreven heeft de Geschillencommissie over verslagjaar 2020 geen klachten over VANDAAG locatie de Wiken ontvangen.

### 5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in het verslagjaar 2020 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen (vast aanspreekpunt) bij Vandaag kinderopvang ervoor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot hun vaste pedagogisch medewerker.

In de bijlage vindt u de klachtenvrijbrieven van de Geschillencommissie en van de Klachtenkamer Oudercommissies.



Postbus 30600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bouwerlaan 46, Den Haag  
| 070-310 69 10  
| degeschillencommissie.nl

VANDAAG KDV & BSO DOS B.V.  
Burgemeester Wuiteweg 39C  
9203 KA Drachten

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie (nl) | de geschillencommissie van de provincie Groningen  
de geschillencommissie voor de provincie Groningen  
de geschillencommissie voor de provincie Noord-Nederlands  
de geschillencommissie voor de provincie Noord-Nederlands  
de geschillencommissie voor de provincie Noord-Nederlands

