

Openbaar  
klachtenverslag  
Vandaag  
Broeksterwâld

2019

---

In dit document wordt verslag gedaan van de klachten die in 2019  
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 2019 voor het jaar 2018 gemaakt. De oudercommissie van Vandaag Kinderopvang ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag voor 1 maart 2019 op de website [www.kindvandaag.nl](http://www.kindvandaag.nl) worden gepubliceerd.

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 is tijdens één van de eerste vergadering besproken. Jaarlijks wordt dit ook middels dit rapport weer onder de aandacht van de leden gebracht.

## 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 2019 over Vandaag Broeksterwâld 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 2018 geen klachten over Vandaag Broeksterwâld ontvangen.

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

Er zijn in het verslagjaar 2019 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.