

## **JAARVERSLAG KLACHTEN 2013 KDV BLOEM 1**

### **De Klachtenregeling**

De kinderopvang kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarde Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

Voor de klachtenprocedure bij Kinderdagverblijf Bloem zijn diverse mogelijkheden;

- De klacht wordt via de interne klachtenprocedure ingediend, zodat Bloem zelf actie kan ondernemen op de klacht
- De klacht kan ook direct bij onafhankelijke klachtencommissie worden ingediend. De klachtencommissie geeft een advies naar aanleiding van de klacht. Kinderdagverblijf Bloem is hiervoor aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).
- Wanneer uw klacht betrekking heeft op de algemene voorwaarden kan de klacht ook worden voorgelegd aan de geschillencommissie Kinderopvang. De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen

De interne klachten procedure en het klachtenreglement van de Klachtencommissie Kinderopvang zijn op onze website voor iedereen te vinden.

### **Bekendmaking van de regeling**

De ouders worden tijdens het intake gesprek op het feit gewezen dat er een klachtenregeling is. Een werkprocedure met een afvinklijst verzekert het feit dat dit niet wordt overgeslagen tijdens dit gesprek.

In het informatieboekje welke iedere klant krijgt staat de regeling beknopt vermeld. Ook staat de regeling op het internet. Verder geeft een groot affiche op het mededelingen bord aan dat wij zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie.

### **Samenstelling van de commissie in 2013**

Dhr. mr. M. van Iperen

Mw. mr. M.I.T. Manderfeld

Dhr. mr. J. Quakkelaar

Mr. H.W.V. Rouffaer

Mw. mr. M. Sedee

Mw. mr. S.A.M.F. Sjoukes

Dhr. mr. A.J.M. Zonneveld

Mw. mr. M. van Leeuwen

Dhr. mr. drs. J.J. van der Poi

### **Klachten in 2013**

Er zijn in deze periode geen klachten geweest.