

Openbaar jaarverslag 2017

Externe klachtenregeling voor klanten

Beschrijving van de externe klachtenregeling voor klanten

De klant (ouder) kan te allen tijde een klacht over Kinderopvang Wageningen indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het klachtenbeleid van Kinderopvang Wageningen is vastgelegd in het organisatiehandboek van Kinderopvang Wageningen, document KWA-bel02 Klachtenbeleid.

De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht brengt

In het informatieboekje dat ouders ontvangen bij de start van de opvang is de klachtenregeling vermeld. Tijdens het kennismakingsgesprek kunnen ouders hierover vragen stellen. Ouders kunnen verder het reglement van het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen telefonisch bij Kinderopvang Wageningen, via de website van Kinderopvang Wageningen of via de website van de Geschillencommissie opvragen.

Klachten 2017

In 2017 zijn er door klanten van Kinderopvang Wageningen geen klachten ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wageningen, 14 maart 2018

Externe klachtenregeling voor oudercommissies

Beschrijving van de externe klachtenregeling voor oudercommissies

De oudercommissie kan een klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, indien zij van oordeel is dat zich een klacht voordoet tussen de Centrale Oudercommissie (COC) en Kinderopvang Wageningen over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1, 2 en 4 van de Wet kinderopvang

De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht brengt

Binnen Kinderopvang Wageningen is een COC actief, die voor een aantal beleidsterreinen, waaronder het klachtrecht, het mandaat heeft van de oudercommissies van de opvanglocaties en het gastouderbureau van Kinderopvang Wageningen. Kinderopvang Wageningen heeft de klachtenregeling voor oudercommissies opgenomen in het door de COC vastgestelde Inspraakreglement COC en is vastgelegd in het organisatiehandboek van Kinderopvang Wageningen, document ALG-bel06 Inspraakreglement COC.

Oudercommissieleden kunnen het reglement van het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen telefonisch bij Kinderopvang Wageningen, via de website van Kinderopvang Wageningen of via de website van de Geschillencommissie.

Klachten 2017

In 2017 zijn er door oudercommissies geen klachten over Kinderopvang Wageningen ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zie hiervoor de bijgevoegde brief van de Geschillencommissie aan Kinderopvang Wageningen, d.d. 9 maart 2018.

Wageningen, 14 maart 2018

Openbaar jaarverslag 2017

Externe klachtenregeling voor klanten

Beschrijving van de externe klachtenregeling voor klanten

De klant (ouder) kan te allen tijde een klacht over Kinderopvang Wageningen indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het klachtenbeleid van Kinderopvang Wageningen is vastgelegd in het organisatiehandboek van Kinderopvang Wageningen, document ALG-bel07 Klachtenbeleid.

De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht brengt

In het informatieboekje dat ouders ontvangen bij de start van de opvang is de klachtenregeling vermeld. Tijdens het kennismakingsgesprek kunnen ouders hierover vragen stellen. Ouders kunnen verder het reglement van het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen telefonisch bij Kinderopvang Wageningen, via de website van Kinderopvang Wageningen of via de website van de Geschillencommissie opvragen.

Klachten 2017

In 2017 zijn er door klanten van Kinderopvang Wageningen geen klachten ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wageningen, 14 maart 2018

Externe klachtenregeling voor oudercommissies

Beschrijving van de externe klachtenregeling voor oudercommissies

De oudercommissie kan een klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, indien zij van oordeel is dat zich een klacht voordoet tussen de Centrale Oudercommissie (COC) en Kinderopvang Wageningen over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1, 2 en 4 van de Wet kinderopvang

De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht brengt

Binnen Kinderopvang Wageningen is een COC actief, die voor een aantal beleidsterreinen, waaronder het klachtrecht, het mandaat heeft van de oudercommissies van de opvanglocaties en het gastouderbureau van Kinderopvang Wageningen. Kinderopvang Wageningen heeft de klachtenregeling voor oudercommissies opgenomen in het door de COC vastgestelde Inspraakreglement COC en is vastgelegd in het organisatiehandboek van Kinderopvang Wageningen, document ALG-bel06 Inspraakreglement COC.

Oudercommissieleden kunnen het reglement van het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen telefonisch bij Kinderopvang Wageningen, via de website van Kinderopvang Wageningen of via de website van de Geschillencommissie.

Klachten 2017

In 2017 zijn er door oudercommissies geen klachten over Kinderopvang Wageningen ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang, Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zie hiervoor de bijgevoegde brief van de Geschillencommissie aan Kinderopvang Wageningen, d.d. 9 maart 2018.

Wageningen, 14 maart 2018



de geschillencommissie

Kinderopvang Wageningen B.V.
T.a.v. NJP Bakker
Postbus 126
6700AC Wageningen



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
0900 - 18 77

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw Bakker,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang





de geschillencommissie

**KINDEROPVANG WAGENINGEN
B.V.
KINDEROPVANG WAGENINGEN
B.V.**

Marijkeweg 22
6709PG Wageningen

Tegen deze
organisatie zijn in
2017 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017

