

# Klachtenjaarsverslag 2023

Klachtenjaarsverslag 2023  
Stichting Kinderopvang de Vlindertuin  
Ketelboetershoek 19  
7328JE Apeldoorn  
Tel 055 5344003 - KvK 76215989  
LRKP (KDV) 183015010 – LRKP (BSO) 694646192  
[www.devlindertuin.net](http://www.devlindertuin.net)

Datum: 14 mei 2024

## Inleiding

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen van de Wet Kinderopvang.

Conform de Wet Kinderopvang (artikel 1.57c) kunnen ouders en oudercommissies, naast de interne klachtenprocedure, een klacht onpartijdig laten beoordelen door de “Geschillencommissie Kinderopvang”.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarsverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden beschreven (art. 1.57b). Het klachtenjaarsverslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt. De regeling is een onderdeel van het Toetsingskader van de GGD.

## Interne klachtenprocedure

Stichting Kinderopvang de Vlindertuin wil de kwaliteit van de opvang hoog houden. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden. Wij zijn van mening dat alle punten van kritiek de moeite waard zijn om te bespreken, want daarmee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

De interne regeling ziet er (samengevat) als volgt uit:

Een ouder kan een klacht indienen betreffende diverse onderwerpen welke omschreven staan in de klachtenprocedure.

Er wordt gevraagd om een klacht schriftelijk in te dienen en indien nodig kunnen we hulp bieden bij het opstellen van de klacht. Omdat we binnengekomen klachten goed willen registreren is een schriftelijke klacht noodzakelijk. Uiteraard willen we aandacht besteden aan de klacht en zoeken naar oplossingen en onze kwaliteit verbeteren waar mogelijk.

We vragen om een klacht binnen redelijke termijn in te dienen (2 maanden wordt gezien als redelijk). In de klacht moeten enkele gegevens in ieder geval vermeld staan om deze op een juiste manier in behandeling te kunnen nemen. Welke gegevens dit zijn staat omschreven in de klachtenprocedure.

## Hoe worden ouders geïnformeerd?

Op de website van Stichting Kinderopvang de Vlindertuin is de klachtenregeling te vinden. Hierin staan ook de (contact)gegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld. Ook ontvangen alle ouders bij het intakegesprek ook de huisregels, waarin de klachtenprocedure beknopt staat omschreven.

## Externe klachtenprocedure

Wordt de klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kan men een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kan de klacht ook direct ingediend worden bij de

Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure Stichting Kinderopvang de Vlindertuin te hebben doorlopen:

- Als er niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van Stichting Kinderopvang de Vlindertuin ontvangen is.
- Wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de persoon onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Kinderopvang de Vlindertuin indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat iemand naar de Geschillencommissie stapt, kan altijd contact opgenomen worden met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

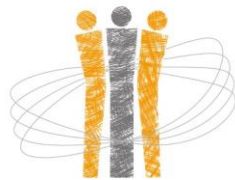
De klacht moet ingediend worden bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat de klacht bij Stichting Kinderopvang de Vlindertuin is ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

### **Klachten 2023**

**Intern:** In 2023 zijn er geen geschillen met de organisatie intern ingediend

**Extern:** In 2023 zijn er geen geschillen met de organisatie ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. (zie bijlagen)



de geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

Stichting Kinderopvang de Vlindertuin

Ketelboetershoek 19

7328 JE Apeldoorn

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2023 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

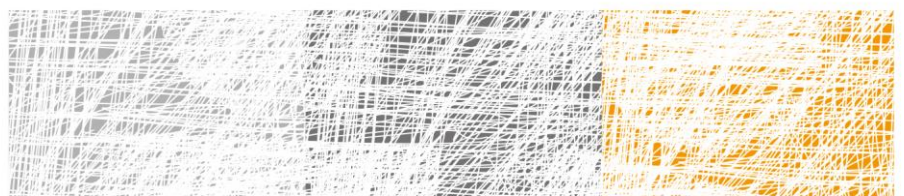
Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl) of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf





de geschillencommissie

**Stichting Kinderopvang de Vlindertuin**

Buitenschoolse opvang  
BSO De Vlindertuin  
Ketelboetershoek 19  
7328JE Apeldoorn

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2023 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2023





de geschillencommissie

**Stichting Kinderopvang de Vlindertuin**  
Kinderopvang  
De Vlindertuin  
Ketelboetershoek 19  
7328JE Apeldoorn

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2023 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2023

