

Klachtenregeling

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat een medewerker, ouder of oudercommissie een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken een klacht het liefst direct met de medewerker of ouder(commissie) zelf om tot een oplossing te komen.

Een interne klacht wordt schriftelijk ingediend bij directie en/of coördinator, afhankelijk van de interne klachtenregeling van een kindcentrum. Een interne klacht kan ook ingediend worden bij KOV High Five. De klachten handelen wij serieus en vertrouwelijk af.

Het is voor betrokkenen ook mogelijk een klacht voor te leggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang (gratis dienst). Een medewerker van het Klachtenloket zal de klacht proberen op te lossen met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation.

Meer informatie hierover vindt u op <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>.

De interne klachtenregeling van een kindcentrum is te vinden in het beleid van een kindcentrum of op de eigen website.

Als men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht via de interne klachtenregeling, dan kan een klacht ook ingediend worden bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en doet een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op www.degeschillencommissie.nl.

KOV High Five is namens de kinderopvanglocaties en kindcentra aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De externe klachtenregeling van KOV High Five is te vinden op www.kovhighfive.nl.

Conform de wet Kinderopvang wordt elk kalenderjaar een jaarverslag klachten opgesteld, indien een in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend. Het verslag wordt in het eerstvolgende kalender jaar voor 1 juni opgesteld. Ouders worden in een nieuwsbrief gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat te vinden is op www.kovhighfive.nl.

Interne klachten in 2021

In 2021 is zijn er geen interne klachten ontvangen op locatie High Five of Moppies en Muieters.

Externe klachten in 2021

De geschillencommissie Kinderopvang heeft in 2021 één externe klacht binnen gekregen van ouders over het KDV op locatie High Five. Het onderwerp van het geschil was 'kosten'. Deze klacht heeft geleid tot een uitspraak waarin KDV High Five in het gelijk is gesteld.

De Geschillencommissie Kinderopvang heeft in 2021 geen externe klachten van ouders ontvangen over de BSO en KDV op locatie Moppies en Muieters, BSO locatie High Five. Zij ontvangen van de geschillencommissie kinderopvang voor 2021 een geschillenvrij certificaat.