



Kinderkoepel

Jaarverslag Klachten
De Kinderkoepel bedrijven

Kinderdagopvang
Buitenschoolse opvang
Gastouderopvang
Peuteropvang
2021

Vastgesteld op: 30 mei 2022

Door: E. Knecht,
Bestuurder

Paraaf:

A large, stylized handwritten signature in blue ink, written over the text 'Paraaf:'. The signature is composed of several overlapping loops and lines, making it difficult to read.

1. De Kinderkoepel

In 2021 beheerde de Kinderkoepel in Hellevoetsluis vier geïntegreerde kindercentra (inclusief twee dependances), twee satellietlocaties voor peuteropvang en een gastouderbureau. In de gemeenten Nissewaard en Brielle verzorgde Kinderkoepel in 2021 de peuteropvang, op in totaal 6 locaties.

- Kindercentrum Wielewater, Schoolslag 4, Hellevoetsluis
 - Wielewater BSO dependance, Sportlaan 4, Hellevoetsluis
 - Peuterspeelzaal Peuterhoek, Schoolslag 2, Hellevoetsluis
- Wielewater KDV & BSO en Peuterhoek zijn in augustus 2021 verhuist naar Kindcentrum De Samenstroom, Rie Mastenbroekplein 2a.*
- Peuteropvang Peuternest, Bremstraat 1, Hellevoetsluis
 - Kindercentrum Woelwater, Tiendweide 2, Hellevoetsluis
 - Peuteropvang De Kleine Raaf, Rodekruislaan 3, Hellevoetsluis
 - Woelwater BSO dependance, Rodekruislaan 3, Hellevoetsluis
 - Kindercentrum Waterwiebels, Brasem 34, Hellevoetsluis
 - Kindercentrum Waterwoezels, Branding 53-55, Hellevoetsluis
 - Gastouderopvang, Christiaan Huygensweg 38F, 3225 LD Hellevoetsluis
 - Peuteropvang Heenvliet, Bloemendaele 2, 3218 TC
 - Peuteropvang Zuidland, Zoetemanring 55F, 3214 GA
 - Peuteropvang Brielle, Gooteplein 5F, 3232 DA
 - Peuteropvang Brielle dependance, Gooteplein 4, 3232 DA
 - Peuteropvang Vierpolders, H.W. Croeslaan 31, 3237 AN
 - Peuteropvang Zwartewaal, Schoolstraat 3, 3238 AP

2. Klachtenregeling en rapportage

2.1 Geschillencommissie

Voor externe behandeling van klachten is de Kinderkoepel aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij deze commissie is een apart Klachtenloket voor kinderopvang.

Hier kunnen ook oudercommissies hun eventuele klacht indienen.

Het klachtenloket is te bereiken via een eigen website, www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Deze is voor iedereen toegankelijk, de Kinderkoepel verwijst haar klanten hier bovendien duidelijk naar op de eigen website.

2.2 Intern klachtenprotocol

De Kinderkoepel heeft een interne klachtenprocedure waarmee klanten eventuele klachten en bezwaren kenbaar kunnen maken bij de organisatie. Om deze klachten in te dienen zijn speciale formulieren beschikbaar op elke locatie.

De Kinderkoepel maakt de regeling bekend via vermelding in het pedagogisch beleid en de beschikbaarheid van formulieren op locaties en via informatie op de eigen website. Op de website is het vastgestelde protocol te vinden waarmee de klachtenregeling wordt beschreven. In dit protocol is via een stroomschema eenvoudig vast te stellen wat men kan doen om een klacht kenbaar te maken.

2.3 De toepassing van de regeling - extern

Er is in 2021 geen klacht ingediend via de geschillencommissie. De Kinderkoepel ontving van de geschillencommissie de melding "geschilvrij".

2.4 De toepassing van de regeling - intern

Via de interne klachtenprocedure van de Kinderkoepel zijn in 2021 geen klachten ingediend.

2.5 Overige behandelingen

In de contacten van de Kinderkoepel met haar klanten komen soms onderwerpen aan de orde die niet als klacht worden aangemerkt maar te kenmerken zijn als bezwaren of verbeterpunten.

In 2021 betrof dit vooral zaken die voortvloeiden uit de overheidsmaatregelen omtrent Corona of beperkingen die daaruit voortvloeiden.

Alle punten zijn toegelicht aan de betreffende klanten.

Dergelijke zaken worden altijd serieus behandeld en besproken met de klant en de eventueel betrokken medewerkers.