



Kinderopvang  
**Schuylenburght**  
Met elkaar voor elkaar



# Klachtenjaarverslag 2022

Kinderopvang Schuylenburght  
Website: [www.schuylenburght.nl](http://www.schuylenburght.nl)  
E-mail: [info@schuylenburght.nl](mailto:info@schuylenburght.nl)

Versie 12 - 05/2023  
Aangepast door:  
N. de Smidt

Betreft: klachtenjaарverslag 2022 kinderopvang Schuylenburght

Geachte lezer,

Hierbij ons jaarverslag interne/externe klachtbehandeling van Kinderopvang Schuylenburght over de periode 2022.

Kinderopvang Schuylenburght heeft een registratieovereenkomst voor de Geschillencommissie afgesloten. Er zijn in 2022 geen klachten en of geschillen gemeld door klanten en/of de oudercommissie van Kinderopvang Schuylenburght bij deze commissie.

Er zijn een aantal interne (klachten) verbeterpunten ontvangen. Deze zijn op te vragen door te mailen naar [organisatie@schuylenburght.nl](mailto:organisatie@schuylenburght.nl).

Kinderopvang Schuylenburght vindt het belangrijk dat ouders op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Daarom wordt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- Tijdens het intake gesprek dat plaatsvindt met ouders voordat een kind geplaatst wordt.
- In het pedagogisch beleidsplan
- Via onze website [www.schuylenburght.nl](http://www.schuylenburght.nl)

Met vriendelijke groet,

Nancy de Smidt

Bijlage:

Per locatie het Certificaat "Samen werken aan kwaliteit 2022".



Kinderopvang  
**Schuylenburght**  
Met elkaar voor elkaar

✓ Klachtenprocedure

*Klachtenprocedure*

Kinderopvang Schuylenburght heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld, welke te vinden is in het ouderportaal en op te vragen via het centraal bureau.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend per email: [organisatie@schuylenburght.nl](mailto:organisatie@schuylenburght.nl).

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Natuurlijk kunnen ouders ook direct contact opnemen met het klachtloket.

Kinderopvang Schuylenburght beschikt niet over een aparte klachtencommissie.

Bij klachten kunt u denken aan;

- Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder;

Dit kunt u van ons verwachten;

- ✓ De klacht zorgvuldig onderzoekt;
- ✓ De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- ✓ De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- ✓ De klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afhandelt;
- ✓ De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- ✓ In het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Kinderopvang Schuylenburght is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie, klachtloket Kinderopvang, waar ouders terecht kunnen wanneer ze het gevoel hebben dat de klacht niet correct of naar behoren is afgehandeld. <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>.

De klachtenprocedure staat op onze website middels een link en wordt regelmatig onder de aandacht gebracht in onze nieuwsflitsen. Ouders worden tijdens de intake geïnformeerd over onze klachtenprocedure. Tijdens de intake wordt ook vermeld dat de gehele klachtenprocedure terug te vinden is in het ouderportaal waar alle ouders/verzorgers toegang toe hebben.

De medewerkers kunnen de klachtenprocedure ook terug vinden op de website en in de map HKZ in the Cloud op de computer, waar alle locaties toegang toe hebben.



Kinderopvang  
**Schuylenburght**  
Met elkaar voor elkaar

Wanneer ouders/verzorgers en/of medewerkers meer informatie wensen kunnen zij contact opnemen met het Centraal Bureau, zoals ook aangegeven op onze website.

### Stappenplan klachten

- Invullen klachtenregistratieformulier;
- Klachtenregistratieformulier mailen naar klager;
- Indien nodig klacht bespreken met de manager en versturen van klachtenregistratieformulier naar de oudercommissie. De manager beslist of de klacht al dan niet doorgezet moet worden naar de oudercommissie;
- Plan van aanpak maken;
- Persoonlijk terugkoppeling geven aan klager en/of oudercommissie over de afhandeling van de klacht;
- Afrondende brief versturen aan klager en eventueel oudercommissie met korte uiteenzetting van de klacht en de afhandeling met het verzoek om kenbaar te maken indien zij de klacht niet als afgedaan beschouwen.

Klacht invullen in klachtenregistratie formulier

The image displays three sequential pages of a complaint registration form for 'Kinderopvang Schuylenburght'. The first page is the header with contact details. The second page contains the main complaint text area, which is overlaid with a large, semi-transparent 'VERTROUWELIJK' (Confidential) watermark. The third page shows a table for recording actions, with columns for 'Aanpak', 'Uitvoering', and 'Volgop' (Follow-up).



**Kinderopvang  
Schuylenburght**  
Met elkaar voor elkaar



de geschillencommissie

**Kinderopvang Burght III B.V.**  
Kinderopvang  
Kinderopvang Schuylenburght  
Hedastraat 3  
2023EW Haarlem

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2022 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2022



**burght**  
voor elkaar



**Kinderopvang Burght IV BV**  
Buitenschoolse opvang  
Kinderopvang Burght IV B.V.  
Badmintonplein 1  
2023BW Haarlem

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2022 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2022



opvang  
**yenburgh+**  
elkaar voor elkaar



Kinderopvang Burght V BV  
Kinderopvang  
Kinderopvang Schuylenburght  
Kleverparkweg 15  
2023CA Haarlem

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2022 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2022



inderopvang  
**chuylenburght**  
Met elkaar voor elkaar