



# KLACHTENVERSLAG

2022

Regio Harderwijk

## Inleiding

Binnen Eigen&Wijzer staat (pedagogische) kwaliteit van onze kinderopvang centraal. Een van de kernwaarden van Eigen&Wijzer is 'samen'. Contact met ouders/verzorgers is een belangrijk onderdeel van ons werk en daarbij zijn opmerkingen, adviezen of klachten voor ons signalen om op te pakken. Er heerst een open en toegankelijke communicatiestructuur waardoor ongenoegens en ontevredenheid vrijwel altijd direct uitgesproken worden. Het kan voorkomen dat een klacht via onze interne klachtenregeling bij ons neergelegd wordt. Vanuit deze klachten stellen we jaarlijks een klachtenverslag op.

## Onze klachtenregeling

Elke opmerking, signaal of advies van een ouder/verzorger nemen wij serieus. Als u als ouder/verzorger ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

### De interne klachtenprocedure

Wij nemen iedere klacht serieus en streven ernaar om deze op een passende wijze op te lossen. Als een ouder ontevreden is over onze opvang, of een klacht heeft, dient de ouder dit in eerste instantie te bespreken met de (betreffende) medewerker of de leidinggevende van de locatie. Als deze er niet samen uitkomen, kan een schriftelijke klacht ingediend worden bij kantoor, mailadres; [planning@eigenenwijzer.nl](mailto:planning@eigenenwijzer.nl). Er wordt gezorgd dat de klacht bij de juiste regiomanager terecht komt.

De leidinggevende of een medewerker van de betreffende locatie wordt betrokken bij de behandeling van de klacht, tenzij over deze persoon geklaagd wordt, dan zal de regiomanager de klacht zelf volledig in behandeling nemen of eventueel de directie inschakelen.

### De externe klachtenprocedure

Als een ouder niet tevreden is over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan de klacht voorgelegd worden aan het Klachtenloket Kinderopvang. Zij bieden gratis informatie, advies en bemiddeling. De klacht kan ook zonder contact met het Klachtenloket Kinderopvang als geschil ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Een klacht kan ook direct, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Eigen&Wijzer te hebben doorlopen, ingediend worden bij de Geschillencommissie:

- Als de ouder niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Eigen&Wijzer heeft ontvangen.
- Als in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Eigen&Wijzer indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

## Communicatie klachtenregeling

De klachtenregeling wordt (jaarlijks) met oudercommissies van Eigen&Wijzer besproken. Bij een wijziging worden oudercommissies om advies gevraagd. Tijdens het intakegesprek met ouders wordt de klachtenregeling besproken. Daarnaast wordt de klachtenregeling gedeeld op de website, zodat deze voor alle ouders inzichtelijk is.

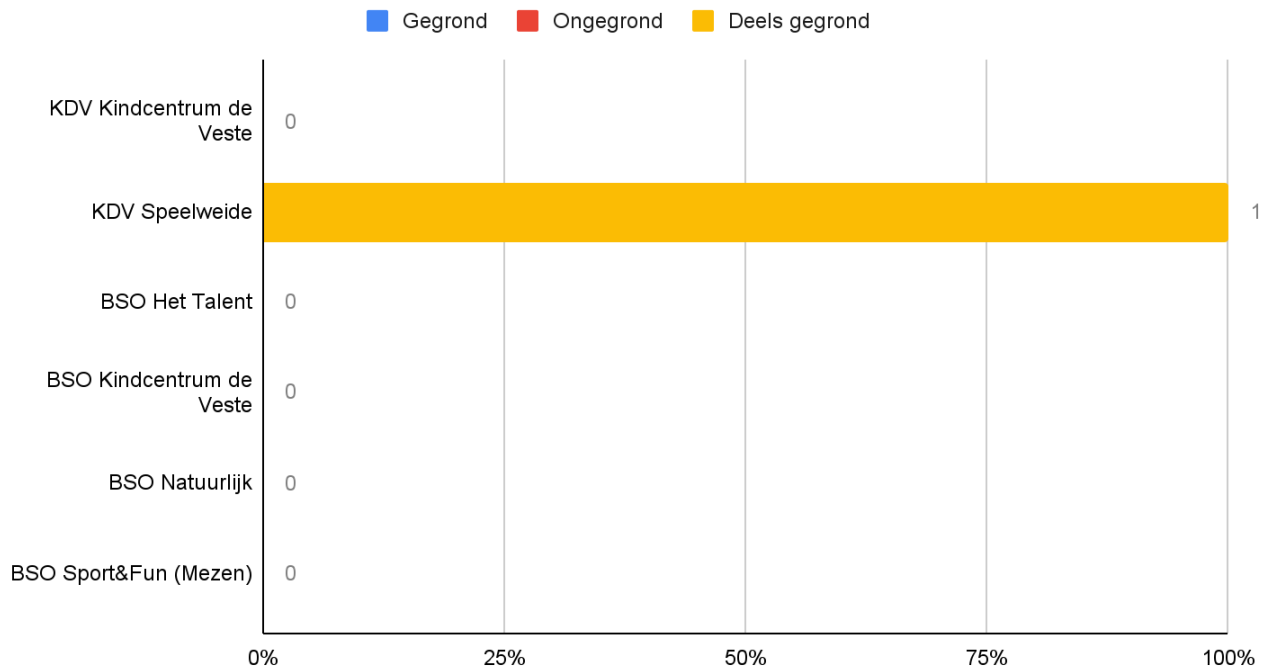
## Interne klachten 2022

Hieronder ziet u de klachten die in 2022 via onze klachtenregeling schriftelijk zijn binnengekomen. Onderverdeeld per locatie op aantal en aard van behandelde klachten; op strekking van de oordelen; en op aard van de getroffen maatregelen.

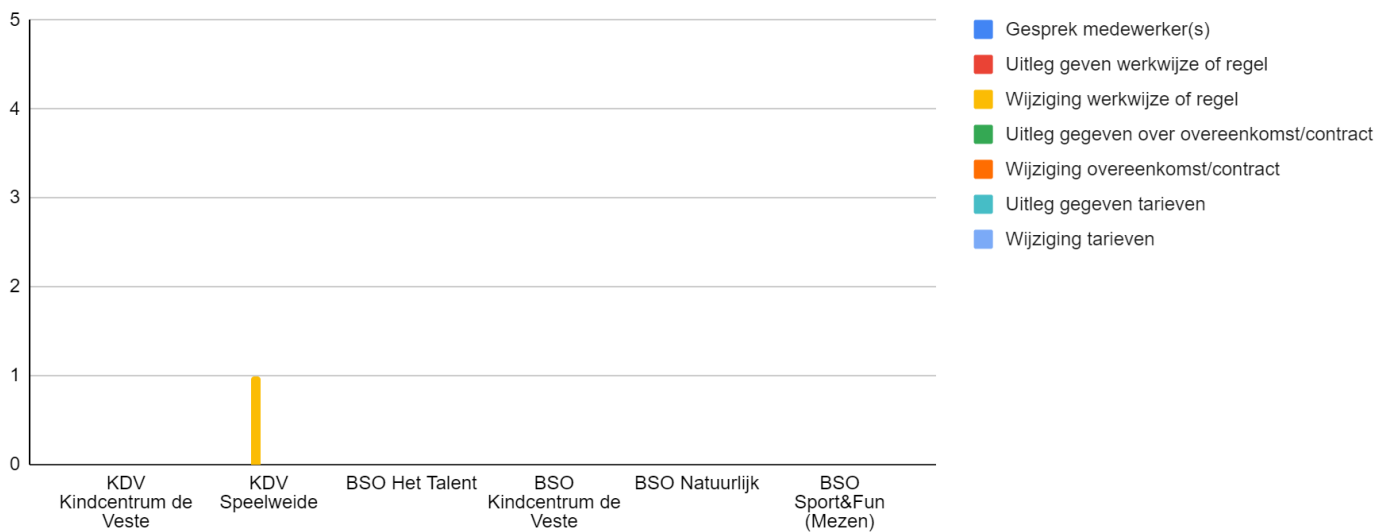
Regio Harderwijk - Aantal en aard behandelde klachten



### Regio Harderwijk - Strekking van de oordelen



### Regio Harderwijk - Aard van getroffen maatregelen



## Externe klachten 2022

### Geschillencommissie Kinderopvang

Wij zijn blij te kunnen melden dat er geen geschillen ingediend zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang in het jaar 2022. Voor elke bv hebben we een geschilvrij certificaat ontvangen van de Geschillencommissie.

### Communicatie klachtenverslag

Dit klachtenverslag wordt verstuurd naar de toezichthouder van de betreffende GGD(en). Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. Eigen&Wijzer brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de regiomanager het verslag met de oudercommissie.