

T 0341 23 90 30
E info@prinsen-prinsessen.nl
W www.prinsen-prinsessen.nl

IBAN NL90 RABO 0103 8296 60
BTW NL.8645.88.574 B.01
LRK 22 03 96 036
KvK 88 34 82 53

Klachtenjaarverslag 2024

15 maart 2025

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Hoe worden ouders geïnformeerd	3
Klachtenprocedure's	3
Interne klachtenprocedure in het kort	3
Externe klachtenprocedure in het kort	3
Klachten 2024:	4

Inleiding

Binnen de wet kinderopvang zijn diverse regels en eisen opgenomen die te maken hebben met het kunnen doen van een klacht op verschillende terreinen en de afhandeling hiervan. Op de website www.prinsen-prinsessen.nl is de volledige klachtenprocedure opgenomen onder het kopje downloads.

Naast de mogelijkheid voor ouders en oudercommissies om een interne klachtenprocedure te volgen is er ook altijd een mogelijkheid om de klacht extern door een onpartijdige geschillencommissie kinderopvang te laten beoordelen.

Daarnaast is het in de wet kinderopvang vastgesteld dat de houder van de kinderopvang eens per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag samenstelt en dit bij de ouders kenbaar maakt.

Hoe worden ouders geïnformeerd

Op de website www.prinsen-prinsessen.nl is de volledige klachtenregeling te vinden. Daarnaast zal dit jaarverslag daar ook te vinden zijn. Hierin staan ook de (contact) gegevens van de geschillencommissie kinderopvang vermeld.

Ook worden eens per jaar enkele online documenten uitgelicht in een nieuwsbrief naast de directe link naar de download-pagina van de website waar alle -up to date- documenten te vinden zijn.

Klachtenprocedure's

Als Prinsen en Prinsessen doen we er alles aan om dagelijks een goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er eens een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent.

Interne klachtenprocedure in het kort

Als een ouder een klacht heeft stimuleren we in eerste instantie dat de ouder dit bespreekt met de persoon die erbij betrokken was indien dit mogelijk is. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om een pedagogisch medewerker, leidinggevende, om een situatie op de groep of om een klacht over de administratie. Komt men er niet naar tevredenheid uit of wil de ouder alsnog een interne klacht indienen is dit uiteraard altijd mogelijk. De ouder uiteraard ook altijd de mogelijkheid om direct een interne klacht in te dienen via de klachtenprocedure.

Er wordt wel altijd gevraagd de klacht schriftelijk in te dienen aangezien dit van belang is voor de juiste en volledig registratie van de klacht.

De gegevens die minimaal op de klacht vermeld moeten worden kunt u vinden op de uitgebreide klachtenprocedure op de website.

De klachtenfunctionaris neemt ten aller tijden contact op met de ouder om een eventuele mondelinge toelichting van de ouder te ontvangen.

De termijn van de behandeling van de klacht is 6 weken na het indienen van de klacht.

Externe klachtenprocedure in het kort

Wordt de interne klacht na afhandeling binnen de interne klachtenprocedure toch niet naar tevredenheid afgehandeld, of wilt u de klacht direct via de externe klachtenprocedure laten lopen, dan kunt u de klacht indienen bij de [geschillencommissie kinderopvang](#).

De klacht moet uiterlijk ingediend worden bij de geschillencommissie binnen 12 maanden nadat de klacht bij Prinsen en Prinsessen is ingediend. De geschillencommissie doet hier vervolgens een bindende uitspraak in waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie controleert dit vervolgens ook.

Klachten 2024:

Intern: In 2024 zijn er geen interne klachten ingediend.

Extern: In 2024 zijn er geen externe klachten ingediend.



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Jehizkia B.V.
Goudsbloemdreef 7
3845 KS Harderwijk

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 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 2024 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 [portaal kinderopvang](#).

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 of via 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang