

# **Jaarverslag Klachten 2022**

## **Media Kinderopvang**

### **Beschrijving klachtenregeling**

Media Kinderopvang kent een interne en externe klachtenregeling.

Bij de 'interne procedure' gaan we ervan uit dat de klacht eerst tussen de betreffende partijen opgelost kan worden. Zo niet, dan kan stapsgewijs contact gelegd worden met de leidinggevende en/of directeur. Hiermee zal de interne klachtreglement inwerking trede. Zie de werkwijze van ons klachtreglement op onze website.

Daarnaast kan de oudercommissie een klacht of geschil met de directeur neerleggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (externe klachtenprocedure). Media Kinderopvang geeft er de voorkeur aan om eerst een klacht intern op te lossen, maar men kan zich rechtstreeks en zonder tussenkomst van Media Kinderopvang wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

### **Wijze van onder de aandacht brengen van de klachtenregelingen**

Ouders/verzorgers worden op verschillende wijze geïnformeerd over de klachtenregeling. De klachtenregeling staat beschreven in het welkomstboekje, nieuwsbrief en via de website. Ook is de oudercommissie hierover geïnformeerd.

### **Interne klachten 2022**

Hoewel wij ons best doen om alles goed te doen, weten we ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden.

Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

De klachtenregistratie van Media Kinderopvang verloopt via het interne klachtreglement en wordt via die wijze gecommuniceerd en geregistreerd.

In 2022 zijn er geen interne en/of externe klachten gemeld. Zie op onze website de certificaten vanuit de Geschillencommissie

Januari 2023  
Nina Hogenboom