

Openbaar jaarverslag 2025 Leef Kind

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten, die in 2024, op naam van Leef Kind zijn geregistreerd.

1. Klachtenregeling Leef Kind (tegenwoordig Wensenregeling genoemd)

Leef Kind vindt het belangrijk dat alle kinderen en ouders/verzorgers tevreden zijn. Hier doen de medewerkers, de teamleiders en de operationeel manager hun uiterste best voor.

1.1 Een klacht ofwel indirecte wens.

Helaas kan het voorkomen dat er opmerkingen en/of wensen ontstaan. Een wens kan door de ouder/verzorger mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt door middel van een wensenformulier dat gedownload kan worden op de website van Leef Kind www.leefkind.nl menu Leef Kind > klachten of men kan mailen naar wensen@leefkind.nl.

Het streven is dat een wens zoveel mogelijk in direct contact tussen de ouder/verzorger en de betrokken medewerk(st)er en/of teamleider van de groep snel en correct tot ieders tevredenheid opgelost wordt. Lukt dit niet dan wordt de wens besproken met operationeel manager van Leef Kind. Indien er geen oplossing naar tevredenheid is gevonden dan wordt de wens besproken met de directie.

Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder/verzorger en de dienstverlening aan de ouder/verzorger nadelig mag beïnvloeden.

Leef Kind beschouwt iedere wens als een behoefte aan betere afstemming.

De mening van de ouder(s)/verzorger(s) over de dienstverlening staat hierin centraal.

Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouder(s)/verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, en er voldoende gelegenheid is om hun wens te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de klant is per wens leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van Leef Kind. Een ouder/verzorger beslist zelf of hij een klacht indient, hij/zij bepaalt zelf de inhoud van de wens en hij/zij geeft aan of de wens naar tevredenheid is afgehandeld.

1.2 Geheimhouding.

Vanzelfsprekend worden de wensen zorgvuldig behandeld en wordt er bij Leef Kind gehandeld volgens het Privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling zijn tot geheimhouding verplicht.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket 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 In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

Het adres van de Geschillencommissie is:

Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600, 2509 LP De Haag, telefoon 070-3105310

Bezoekadres: Bordewijklaan 46 Den Haag

Internet: www.degeschillencommissie.nl

Leef Kind is aangesloten bij De Geschillencommissie.

Jaarlijks ontvangt Leef Kind van De Geschillencommissie een brief, waarin vermeld wordt of er klachten in het voorgaande jaar zijn binnengekomen omtrent de kinderopvang. De klachten (vrij) brief inclusief het jaarverslag is op de website www.leefkind.nl in te zien.

2. Waar is het klachtenreglement te vinden?

De klachtenprocedure (wensenregeling) is in te zien:

- Op de website; www.leefkind.nl > menu Leef Kind > klachten
- In de informatie die voor de start aan de ouders/verzorgers meegegeven wordt.

De klachtenvrijbrief en het openbaar jaarverslag zijn in te zien:

- Op de website; www.leefkind.nl > downloads

3. Samenstelling Geschillencommissie.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOink en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de Sociaal Werk Nederland gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Behandelingsprocedure van de klacht.

Voordat er een klacht ingediend wordt bij De Geschillencommissie is het verstandig het klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) in te schakelen.

Hier probeert men voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wordt er geen gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang gemaakt dan kan ervoor gekozen worden de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Ook de Oudercommissie kan bij De Geschillencommissie terecht.

Leef Kind 2024

5. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

In 2024 heeft Leef Kind 1 Wensenformulier ontvangen. Deze had betrekking op het gebruik van de ouderapp

6. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten?

Gebruik ouderapp, met de ouder heeft een gesprek plaatsgevonden waarin de ontevredenheid is besproken.

7. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

De interne Wens is naar ieders tevredenheid opgelost.