

## **Voorwoord**

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First COP groep een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2017. In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2017 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Het jaarverslag is vanaf 1 juli 2017 te vinden op de website [www.kidsfirst.nl](http://www.kidsfirst.nl)

## **Interne klachtenregeling voor ouders/verzorgers**

Kids First COP groep beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, welke een ouder/verzorger heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder/verzorger en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat de procedure beschreven op welke wijze de ouder/verzorger een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

## **Externe klachtenregeling voor ouders/verzorgers**

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag.  
[www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/)

De wijze waarop de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht wordt gebracht, gebeurt op de volgende manieren:

- Tijdens de intakegesprekken met de ouders wordt melding gemaakt van klachtenregeling.
- De klachtenregeling hangt/licht standaard bij de ouderinformatie op een zichtbare plek.
- De klachtenregeling staat op website [www.kidsfirst.nl](http://www.kidsfirst.nl)
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissie.

## **Klachten in 2017**

In 2017 zijn er in geen klachten bij Kids First COP groep binnen gekomen.

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen hebben we een certificaat mogen ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2017 klachtenvrij was.