



STICHTING PEUTEROPVANG de KLIMAPPEL HEEMSTEDE.

**Openbaar Klachtenjaarslag voor ouders en
oudercommissie 2018**

Voorwoord:

Dit is het openbare Klachten Jaarverslag van het jaar 2018 van Stichting Peuteropvang de Klimappel te Heemstede.

Op 31 december 2018 zijn er 16 kindplaatsen in de ochtend beschikbaar.

Het klachten jaarverslag voor ouders en oudercommissie is openbaar en ter inzage op de website www.klimappel.nl . Daarnaast is dit verslag verzonden aan de GGD.

In het klachten jaarverslag 2018 beschrijven wij de bestaande interne en externe klachtenregeling. Daarna doen wij verslag van eventueel ingediende interne en externe klachten en beschrijven de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld.

Heemstede, 4 juni 2019 Janneke van Manen, secretaris.

Klachtenprotocol Peuteropvang de Klimappel voor ouders

Interne klachtenregeling

Bij Peuteropvang de Klimappel streven wij uiteraard naar een vlekkeloze en een optimale uitvoer van onze kernactiviteiten, het peuterspeelzaal werk. In ons pedagogische beleidsplan wordt u daarom breed geïnformeerd over onze manier van werken en vindt u terug wat u van ons kunt en mag verwachten. Desondanks kan het toch voorkomen dat u een klacht heeft.

Doorgaans zorgt de kleinschaligheid, het plezierige en directe contact tussen ouders/kind en de peuteropvang, ervoor dat klachten beperkt blijven. Door veelvuldig contact en zeer korte lijnen ontstaat er wederzijds begrip en zijn wij met elkaar in staat om snel en adequaat te handelen. Het is dan ook nog niet voorgekomen dat wij ergens niet zijn uitgekomen. In eerste instantie verzoeken wij de ouders om hun vragen/opmerkingen/klachten met de leidsters of oudercommissie te bespreken. Wij nemen ouders en verzorgers uiteraard altijd serieus, dus ook hun vragen, opmerkingen en klachten. Ingeval van een klacht streven wij ernaar om deze zo snel mogelijk op te lossen.

Externe klachtenregeling

De Stichting Peuteropvang de Klimappel is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie te weten De Geschillencommissie Kinderopvang. U hebt altijd de mogelijkheid om u, bij klachten, direct tot deze geschillencommissie te wenden. Via de website www.degeschillencommissie.nl kunt u daar met eventuele klachten terecht.

De geschillencommissie stuurt jaarlijks een brief naar de peuteropvang met daarin de mededeling of er al dan niet klachten zijn ontvangen bij de geschillencommissie over de Klimappel. U kunt dit desgewenst zelf ook via de website www.degeschillencommissie.nl nagaan.

De wijze waarop Stichting Peuteropvang de Klimappel de regeling onder de aandacht brengt bij de ouders

De ouders worden tijdens de intake op de hoogte gebracht van de bestaande klachtenregeling.

Tevens staat de informatie op de website www.klimappel.nl. De ouders kunnen ook vanaf de website een klachtenformulier invullen en opsturen.

De wijze waarop Stichting Peuteropvang de Klimappel de regeling onder de aandacht brengt bij de oudercommissie

De regeling, zoals boven beschreven, staat vermeld op onze website www.klimappel.nl

De klachtenregeling ouders en oudercommissie wordt jaarlijks besproken in een vergadering van de oudercommissie, het bestuur en de medewerkers van de Klimappel.

De oudercommissie worden jaarlijks op de hoogte gebracht van nieuws vanuit BOINK.

Klachtenverslag 2018

Klachten van de ouders

In 2018 heeft de Stichting Peuteropvang de Klimappel geen klachten van ouders ontvangen via de interne klachtenprocedure.

De geschillencommissie, de externe klachtencommissie waarbij de Stichting Peuteropvang de Klimappel is aangesloten, heeft in 2018 geen klachten van ouders of verzorgers ontvangen.

Klachten van de oudercommissie

In 2018 heeft de Stichting Peuteropvang de Klimappel geen klachten van de oudercommissie ontvangen.

Klachtenvrij brief

In mei 2019 ontving Stichting Peuteropvang de Klimappel het 'certificaat, samen werken aan kwaliteit 2018'. Wat betekent dat er in 2018 geen geschillen over de Klimappel zijn ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang. Het certificaat is te vinden in de hal op de Klimappel en op onze website www.klimappel.nl .