**Jaarverslag klachten**

**2015**



**Inhoudsopgave.**

* Inleiding.
* Klachtenregeling.
* Klachtenregeling voor de oudercommissie.
* De geschillencommissie.
* Klachtenregeling onder de aandacht.
* Klachten 2015.

**Inleiding.**

Dit is het jaarverslag klachten van 2015 van Peuteropvang De Kleine Zeester. De peuteropvang was aangesloten bij de Stichting Klachten Kinderopvang (SKK), Klachtenkamer Oudercommissie en de Geschillencommissie.

De Wet Kinderopvang is per 2016 veranderd. De klachten- geschilbehandeling wordt dan door één organisatie uitgevoerd, dit is de Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Dit verslag wordt besproken met de oudercommissie en verstuurd naar de GGD. Tevens is deze te vinden op de website: [www.dekleinezeester.com](http://www.dekleinezeester.com).

In dit verslag staat beschreven of er klachten zijn geweest en hoe deze werden behandeld.

**Klachtenregeling.**

Peuteropvang De Kleine Zeester streeft naar goede kwaliteit van pedagogisch handelen. Hiermee hopen wij de ouders zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Het kan voorkomen dat er een reden is van ontevredenheid. Door de klacht voor te leggen aan de desbetreffende pedagogisch medewerker kan er gekeken worden of er wat veranderd kan worden aan de kwaliteit van de opvang.

Als de ouder de klacht niet wilt bespreken met de desbetreffende pedagogisch medewerker dan kan de ouder ook terecht bij de geschillencommissie.

**Klachtenregeling voor de oudercommissie.**

Alle organisaties voor peuteropvang moeten verplicht een oudercommissie hebben. De oudercommissie mag mee beslissen in de kwaliteit en de organisatie van de peuteropvang. Als peuteropvang stellen wij het op prijs als de klachten van de oudercommissie eerst besproken worden met de desbetreffende pedagogisch medewerker. Als de oudercommissie dit niet intern wil bespreken dan kunnen zij ook terecht bij de geschillencommissie.

**De geschillencommissie.**

De geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie. Zij behandelen klachten van ouders en van de oudercommissie over de peuteropvang.

Onderwerpen die de oudercommissie kunnen behandelen zijn:

* Uitvoering van de overeenkomst
* Verandering van de overeenkomst
* Opzeggen van de overeenkomst en de kosten ervan
* Annulering van de overeenkomst en de kosten ervan
* Kwaliteit, kosten en opvangtijden van de peuteropvang
* Gedragingen van de pedagogisch medewerkers
* Een besluit van de peuteropvang waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.

**Klachtenregeling onder de aandacht.**

De klachtenregeling wordt onder de aandacht gebracht door:

* Tijdens het intake gesprek ouders hierover inlichten
* In de huisregels staat het kopje klachtenregeling
* Op de website is de klachtenregeling te vinden
* Tijdens vergaderingen met de oudercommissie is dit onderwerp besproken.
* Onder het kopje 6.2 klachtenregeling in het pedagogisch beleidsplan.

**Klachten 2015.**

Onlangs hebben wij een brief van de SKK ontvangen. Hierin staat dat zij géén klachten hebben ontvangen van zowel de oudercommissie als de ouders.