



Klachten jaarverslag 2021
Christelijke Peuterspeelzaal
'Prinses Amalia'

Christelijke Peuterspeelzaal Prinses Amalia
Margrietweg 6
3253 BM Ouddorp
tel: 0187- 687983

Voorwoord

Dit is het openbare klachten jaarverslag van het jaar 2021 van de Stichting Christelijke Peuterspeelzaal Prinses Amalia in Ouddorp. Onze peuterspeelzaal bestaat uit tweeëneenhalve groep en biedt plaats aan maximaal 40 peuters. Het jaarverslag wordt toegezonden aan de GGD en wordt openbaar gemaakt op de website van de peuterspeelzaal. In dit jaarverslag word kort uitgelegd hoe we omgaan met klachten en hoe deze worden behandeld. Ook vindt u meer informatie over de klachten van het jaar 2021 en in de bijlage de klachtenvrijbrief van de Klachtencommissie Kinderopvang.

Klachtenregeling

Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan. De peuterspeelzaal vormt op deze regel geen uitzondering.

We willen alle klachten zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen én kunnen wij ook bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden.

U bent ontevreden: wat dan? In het geval dat u ontevreden bent kunt u het beste contact opnemen met de direct betrokkene. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan de medewerk(st)er de situatie naar tevredenheid uitleggen. Veel kan daarmee uit de wereld worden geholpen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een klacht indienen. Nadere regels met betrekking tot de termijnen, het horen van partijen, geheimhouding e.d. zijn opgenomen in het Reglement Interne Klachtenprocedure.

Externe klachtenprocedure: De Wet Klachtrecht Cliënt Zorgsysteem regelt dat elke organisatie voor peuterspeelzalen beschikt over of aangesloten is bij een klachtencommissie. Het reglement van deze klachtencommissie is grotendeels bij wet geregeld. Wij hebben in 2020 gebruik gemaakt van het klachtenloket kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl .

Een klacht kan in principe direct in behandeling gegeven worden bij deze commissie. De commissie geeft er echter de voorkeur aan dat u hiervan pas gebruik maakt als intern alle mogelijkheden om tot een oplossing te komen benut zijn.

Onze gehele klachtenprocedure is na te lezen op de site van de peuterspeelzaal.

Klachten 2021:

In het jaar 2021 zijn er geen klachten van ouders ontvangen via de interne klachtenprocedure.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft geen klachten van ouders of verzorgers ontvangen. Hierbij vindt u ook de klachtenvrijbrief.