

Klachtenjaarsverslag jaar 2020 Peuterspeelzaal Hannie Schaft



Beknopte omschrijving van de regeling:

Hoe wordt de klacht afgehandeld?

- Wanneer de ouders en/of verzorgers in onderling overleg met de medewerker van peuterspeelzaal Hannie Schaft niet tot een oplossing van de klacht zijn gekomen, kunnen zij het klachtenformulier invullen.
- Het klachtenformulier sturen aan de directie, die de verdere afhandeling van de klacht coördineert.
- De klachtencommissie bespreekt de klacht.
- Binnen drie weken krijgen de ouders en/of verzorgers een reactie welke stappen er ondernomen worden om de klacht op te lossen.
- Alle gesprekken en afspraken rondom deze klachtenafhandeling worden schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd door beide partijen.
- Eenmaal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en besproken in de gezamenlijke vergadering met de directie. Naar aanleiding hiervan kan bijvoorbeeld besloten worden om het beleid bij te stellen.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de medewerkers, dan wordt desbetreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om ook een schriftelijke of mondelinge reactie te geven. In bijzijn van de directie wordt de mogelijkheid geboden om in elkaars aanwezigheid beide standpunten toe te lichten.

Voor de uitgebreide omschrijving verwijzen wij naar ons klachtenprotocol.

De wijze waarop wij de klachtenregeling onder de aandacht brengen:

- Klachtenprotocol vermeldt op de website;
- Ouderinformatie bij intakegesprek;
- Aanwezigheid klachtenprotocol ter inzage op de locatie.

De klachtencommissie:

Wij zijn aangesloten bij De Geschillencommissie

De Geschillencommissie is een onafhankelijke en deskundige commissie die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolsopvang, en peuterspeelzalen.

Aantal en aard van de behandelde klacht(en) door de klachtencommissie:

In het jaar 2020 zijn er geen klachten neergelegd over de peuterspeelzaal Hannie Schaft

In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten:

n.v.t.

Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de genomen maatregelen:

n.v.t.