



Peuterspeelzaal "De Piraatjes" Austerlitz



Openbaar jaarverslag klachten Peuterspeelzaal de Piraatjes 2021

Inleiding:

Peuterspeelzaal 'De Piraatjes' staat voor goede opvang. We doen onze uiterste best voor kinderen én ouders. Toch kan het wel eens voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Laat dit dan weten aan onze leidster, Astrid Kester. Zij zal met u kijken hoe uw ontevredenheid kan worden opgelost.

Alle klachten, ook betreffende gedragingen van bestuur, leidster of vrijwilligers jegens ouder(s) en/of kinderen kunnen op deze manier met de leidster of voorzitter van het bestuur besproken worden.

Een gesprek tussen de betrokken personen helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Soms is dat niet voldoende. Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij het bestuur van 'De Piraatjes'. Op de website vindt u een overzicht van de bestuursleden. De klacht zal in de eerstkomende vergadering besproken worden. Daarna zal de voorzitter contact met u opnemen en ontvangt u schriftelijk wat door het bestuur is besloten. De klacht wordt uiterlijk zes weken na indienen afgehandeld. U wordt tijdens deze periode op de hoogte gehouden van de stappen en de termijn waarop eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

De Geschillencommissie

Biedt de interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing, dan kunt u gebruikmaken van de mogelijkheid uw klacht in te dienen bij een externe, onafhankelijke klachtencommissie; De Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl / 0900 040 00 34). De leden van deze commissie hebben geen binding met onze peuterspeelzaal. Wettelijk gezien kunt u zich direct tot deze commissie wenden maar wij geven er de voorkeur aan om allereerst intern te kijken of we uw klacht op kunnen lossen. Vanzelfsprekend behandelen wij uw klacht zorgvuldig. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

Jaarverslag klachten:

Peuterspeelzaal de Piraatjes maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar.

Informatie verstrekking naar de ouders:

Het klachtenreglement is inzichtelijk op de website van de Piraatjes. De geschillencommissie is opgenomen in de algemene voorwaarden van de Piraatjes. Het jaarverslag klachten is zichtbaar op de website van de Piraatjes.

Algemene informatie over klachten 2021:

Er zijn geen officiële klachten binnengekomen bij het bestuur.

Klachten over peuterspeelzaal de Piraatjes bij de geschillencommissie 2021:

De geschillencommissie kinderopvang heeft geen formele klachten ontvangen.