



## Openbaar klachtenverslag Peuterhuis Klimop 2017

Conform wet- en regelgeving is Peuterhuis Klimop verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die in het jaar waarop het verslag betrekking heeft zijn gemeld, geregistreerd en behandeld.

Het openbaar verslag wordt voor 1 juni aan de GGD verzonden. Tevens zal het jaarverslag gepubliceerd worden op de website.

### **Beschrijving van de regeling**

Uitgangspunt is: 'een klacht is een klacht als de klager dat vindt'.

Iedere klant van Klimop kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat. De volgende stappen worden genomen:

- De klant meldt de klacht mondeling aan de leidster (deze stap kan worden overgeslagen)
- Leidster/klant bespreken de klacht. Er wordt verslag gemaakt door de leidster. Als de klacht naar behoren opgelost is, wordt het verslag in het peuterdossier bewaard. Als de klacht niet naar behoren opgelost is, wordt de klacht mondeling of schriftelijk neergelegd bij de interne vertrouwenspersoon of de directeur.
- De klacht kan direct neergelegd worden bij de interne vertrouwenspersoon of de directeur. Dit naar keuze van de ouders. Deze stap kan worden overgeslagen. Er wordt verslag gemaakt. Indien de klacht naar behoren is opgelost, wordt het verslag in het peuterdossier bewaard. Als de klacht niet naar behoren opgelost is, kan deze neergelegd worden bij De Geschillencommissie.
- Er kan ook direct een klacht ingediend worden bij De geschillencommissie.

### **Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht**

- Besproken tijdens ouderavonden
- Posters in het gebouw
- Website
- Nieuwsbrieven

### **Samenstelling klachtencommissie**

Klimop is aangesloten bij De Geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen.

### **De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen**

De Geschillencommissie heeft in 2017 geen officiële klachten ontvangen van ouders.

Klimop heeft een certificaat van De Klachtencommissie ontvangen omdat er in 2017 geen geschillen zijn ingediend bij de Klachtencommissie. Ook intern zijn er geen klachten binnengekomen.

### **Conclusie**

Er zijn bij de vertrouwenspersoon, de directie en/of De Geschillencommissie geen klachten gemeld.

De ervaring leert dat de open communicatie en houding samen met de korte lijnen bij Klimop er voor zorgen dat de ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot de leiders en/of de directie.