



# OPENBAAR KLACHTENVERSLAG 2016

## STICHTING PEUTERSPEELGROEP HEEMSTEDE

Voorweg 49  
2103 SR Heemstede  
☎ 023-5292321

Locatie Van der Waalslaan 33A  
2105 TC Heemstede  
☎ 023-5294132

✉ [info@meerlnest.nl](mailto:info@meerlnest.nl)

[www.meerlnest.nl](http://www.meerlnest.nl)

## **VERSLAG 2016**

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar op naam van Peuteropvang 't Meerlnest zijn geregistreerd.

### ***Peuterplaatsen***

Stichting Peutergroep Heemstede ('t Meerlnest) heeft twee locaties:

- Locatie Voorweg 49, 2103 SR Heemstede
- Locatie van der Waalslaan 33a, 2105 TC Heemstede

Op de locatie Voorweg zijn iedere ochtend en op maandagmiddag 16 peuterplaatsen per dagdeel beschikbaar en op de locatie Van der Waalslaan zijn iedere ochtend 16 peuterplaatsen beschikbaar.

### ***Openbaarmaking***

Het Klachtenverslag wordt openbaar gemaakt via website naar alle ouders en opgestuurd naar de GGD. In april wordt het verslag ook per email naar ouders gestuurd samen met de klachtenreglementen. Het Klachtenverslag ligt ook ter inzage op beide locaties.

### ***Opbouw verslag***

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de interne en/of externe klachtenregelingen door ouders zijn ingediend. Ook wordt in dit jaarverslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van onze interne- en externe klachtenregelingen.

Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2016.

Het bestuur

*Stichting Peuterspeelgroep Heemstede ( 't Meerlnest)*

### **Begripsomschrijving klachtenregeling klanten**

Iedere klant van Stichting Peuterspeelgroep Heemstede, hierna te noemen: Meerlnest, heeft recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten.

We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de stichting de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de aangeboden peuteropvang. Deze interne klachtenregeling richt zich op het intern behandelen van klachten, d.w.z. binnen het bestuur, ouderraad, pedagogisch medewerkers en ouders/verzorgers. In ons intern Klachtenreglement kunt u lezen hoe u een klacht kunt indienen.

Mocht er behoefte zijn om de klacht bij een externe partij neer te leggen, dan wordt er verwezen naar de externe klachtenregeling van 't Meerlnest. Onze Stichting is aangesloten bij De Zuidhollandse centrale klachtencommissie Kinderopvang – Nieuwe Gouwe Westzijde 1-2802 AN Gouda- telefoon 0182-547888 of [info@zckk.nl](mailto:info@zckk.nl).

Indien gewenst mag de klager direct gebruik maken van de externe procedure. In het externe klachtenreglement treft u meer informatie aan.

Ook de leden van de Oudercommissie kunnen een klacht indienen bij: De Zuidhollandse centrale klachtencommissie Kinderopvang – Nieuwe Gouwe Westzijde 1-2802 AN Gouda- telefoon 0182-547888 of [info@zckk.nl](mailto:info@zckk.nl)

### **Procedures bij een klacht van de ouders en/of oudercommissieleden**

Voor het indienen van klachten bestaan drie folders met daarin de werkwijze van het indienen van een klacht. De eerste folder beschrijft de interne klachtenregeling, de tweede folder de externe klachtenregeling voor ouders en de derde folder de externe klachtenregeling voor oudercommissieleden.

Bij een interne klachtenregeling wordt geadviseerd de klacht eerst mondeling met de desbetreffende pedagogische medewerkers of manager te bespreken. Mocht dit niet voldoende zijn dan kan de klacht ingediend worden bij het bestuur. In de folder zit tevens een formulier wat de klager kan helpen bij het formuleren van de klacht. Bij de externe klachtenregeling kan de ouder of het oudercommissielid rechtstreeks contact opnemen met het Zckk.

De reglementen worden jaarlijks herzien en via e-mail verspreid onder de ouders of gepubliceerd via de website. Op beide locaties kunnen de reglementen ook ingezien worden. Het streven is om een website te bouwen waar de ouders de documenten zelf kunnen downloaden.

De Oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd, en er wordt een kopie van het jaarverslag naar de GGD gestuurd.

### **Klachtenregistratie 2016**

Aantal informele klachten: geen

Aantal formele klachten: geen

\*\*\*\*\*