



OPENBAAR KLACHTENVERSLAG 2023

STICHTING PEUTERSPEELGROEP HEEMSTED E

Voorweg 49
2103 SR Heemstede
☎ 023-5292321

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

✉ info@meerlnest.nl

www.meerlnest.nl

VERSLAG 2023

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 16 peuterplaatsen per dagdeel beschikbaar en op de locatie Van der Waalslaan zijn op maandag-, woensdag- en vrijdagochtend 16 peuterplaatsen beschikbaar.

Openbaarmaking

Het Klachtenverslag wordt openbaar gemaakt via website. Daarnaast zullen de certificaten van de Geschillencommissie worden gepubliceerd.

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

Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2023.

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 Geschillencommissie Kinderopvang.

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 desbetreffende geschillencommissie.

Procedures bij een klacht van de ouders en/of oudercommissieleden

Voor het indienen van klachten bestaan twee folders met daarin de werkwijze van het indienen van een klacht. De eerste folder beschrijft de interne klachtenregeling, de tweede folder de externe klachtenregeling.

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 (informatiefolder) en website onder de aandacht gebracht. Op beide locaties kunnen de reglementen ook ingezien worden.

De Oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd.

Klachtenregistratie 2023

Aantal informele klachten: geen

Aantal formele klachten: geen
