**Openbaar klachtenverslag 2015**

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan soms iets misgaan. Dit kan leiden tot onvrede en soms tot een klacht of een geschil. Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector kan iedere ouder(s)/verzorger(s) van Peuterspeelzaal Vechtkroost, stichting voor kinder(peuter) opvang een klacht indienen als de dienstverlening daar aanleiding toe geeft.

**Beschrijving van de regeling**

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen zich altijd direct richten tot de (externe) klachtencommissie, hieronder beschreven als stap 3. Het is ook mogelijk intern eerst de klacht neer te leggen, dit staat beschreven als stap 1 en 2.

Stap 1. Ouder(s)/Verzorger(s) neemt contact op met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Vaak biedt een eerlijk gesprek tussen de ouder(s)/verzorger(s) en Peuterspeelzaal Vechtkroost al de oplossing.

Stap 2. Als het voorgaande niet tot een bevredigend antwoord leidt kan de ouder(s)/verzorger(s) zich richten tot de eerstverantwoordelijke in de organisatie. Peuterspeelzaal Vechtkroost kent een interne klachtenprocedure, waarbij een schriftelijke klacht wordt voorgelegd aan de leden van het bestuur, die binnen 14 dagen een reactie geeft.

Stap 3. Leidt de vorige stap niet tot een gewenste afhandeling, dan is een volgende stap een (externe) klachtencommissie. De klant kan zich ook direct richten tot de (externe) klachtencommissie, zonder stap 1 en 2 te volgen. Peuterspeelzaal Vechtkroost kent geen eigen klachtencommissie maar maakt tot 1 januari 2016 gebruik van de externe klachtenprocedure bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Peuterspeelzaal Vechtkroost is aangesloten bij de SKK. De namen van de commissieleden treft u op de website van de SKK www.klachtkinderopvang.nl. Na 1 januari 2016 is de Peuterspeelzaal Vechkroost aangesloten bij de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl)](http://www.degeschillencommissie.nl)).

Voor klachten van oudercommissies is een aparte stichting, de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, hier is Peuterspeelzaal Vechtkroost tot 1 januari 2016 ook bij aangesloten. Na 1 januari 2016 wordt ook deze taak over genomen door De Geschillencommissie.

**Wijze waarop Peuterspeelzaal Vechtkroost de regeling onder de aandacht brengt**

Alle ouder(s)/verzorger(s) ontvangen bij inschrijving informatie van onze kinderadministratie waarin de regeling uitgebreid wordt toegelicht. De regeling staat ook op onze website. Tijdens intakegesprekken met ouder(s)/verzorger(s) (en onze pedagogische medewerkers) wordt de regeling onder de aandacht gebracht. De oudercommissies worden jaarlijks op de hoogte gebracht met nieuws van de Stichting Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

**Klachten bij Peuterspeelzaal Vechtkroost in 2015**

In 2015 zijn geen klachten binnengekomen.
Het bestuur ontvangt ieder kwartaal een verslag van de klachten en de afhandeling van die klachten. Het bestuur bekijkt of de klachten dienen te leiden tot algemene aanpassingen van beleid of werkwijze en zo ja, de uitvoering daarvan.
Er was geen aanleiding tot beleidswijziging of structurele aanpassing, wel blijven we alert op de personele bezetting omdat er een terugloop is van peuters zijn wij genoodzaakt om op een aantal ochtenden terug te gaan naar 1 pedagogische medewerker op 8 peuters. Wij willen dit aanvullen met een hulpouder of vrijwilliger/stagiaire om zo de aandacht hoog te houden op de groep.

**Aantal en aard van de door het bestuur behandelde klachten in 2015**

Het bestuur van Peuterspeelzaal Vechtkroost heeft geen klachten in 2015 ontvangen.

**Door SKK en SKG behandelde klachten**

De SKK heeft laten weten in 2015 geen klachten te hebben ontvangen over Peuterspeelzaal Vechtkroost. De klachtenvrijbrief van SKK wordt op de website van Peuterspeelzaal Vechtkroost gezet: [www.vechtkroost.nl](http://www.vechtkroost.nl)

Er zijn in 2015 geen klachten ontvangen van oudercommissies bij de Stichting Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, de klachtenvrijbrief wordt ook op de website van Peuterspeelzaal Vechtkroost gezet: [www.vechtkroost.nl](http://www.vechtkroost.nl)

Opgesteld door het bestuur van Peuterspeelzaal Vechtkroost, vastgesteld op 14 maart 2016.