



Openbaar Klachtenjaarverslag 2016

klavertje 4

Voorwoord:

Dit is het openbare klachtenjaarverslag van het jaar 2016 van Kinderdagverblijf Klavertje 4 te Valburg.

Het klachtenjaarverslag voor ouders en oudercommissie is openbaar en ter inzage op de website www.klavertje4valburg.nl . Daarnaast is dit verslag verzonden aan de GGD.

In het klachtenjaarverslag 2016 beschrijven wij de bestaande interne en externe klachtenregeling. Daarna doen wij verslag van eventuele ingediende interne en externe klachten en beschrijven de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld.



Kinderdagverblijf Klavertje 4 heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Deze kan worden ingediend bij de klachtencommissie van KDV Klavertje 4. (Dhr B. Peters of Mevr M Willemsen).

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Externe klachtenafhandeling

Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket kinderopvang of de Geschillencommissie

Via de website www.degeschillencommissie.nl kunt u daar met eventuele klachten terecht.

De geschillencommissie stuurt jaarlijks een brief naar KDV Klavertje 4 met daarin de mededeling of er al dan niet klachten zijn ontvangen bij de geschillencommissie over KDV Klavertje 4. U kunt deze brief vinden op het prikbord in de hal en anders via www.degeschillencommissie.nl .



Klachtenverslag 2016

Klachten van de ouders

In 2016 heeft Kinderdagverblijf Klavertje 4 geen klachten ontvangen via de interne klachtenprocedure.

De geschillencommissie, de externe klachtencommissie waarbij KDV Klavertje 4 is aangesloten, heeft in 2016 geen klachten van ouders/verzorgers ontvangen.

Klachten van de oudercommissie

In 2016 heeft KDV Klavertje 4 geen klachten van de oudercommissie ontvangen.

Klachtenvrij brief.

Deze brief "Geen geschillen 2016" heeft KDV Klavertje 4 ontvangen van de geschillencommissie.

De brief hangt op het prikbord in de hal.

