



Stichting Peuterspeelzalen
Gemeente Eemsmond

Jaarverslag klachten 2017

Maart 2018
Z. Kamerman
Coördinator



Stichting Peuterspeelzalen
Gemeente Eemsmond

Algemeen

Personeel en ouders worden op onderstaande manieren geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen. De SPGE is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachtenregeling SPGE 2017

Wanneer u een klacht heeft, kunt u terecht bij de leidster, de coördinator of het bestuur. De SPGE zal de klacht zorgvuldig onderzoeken, u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling en de klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Dit zullen wij uiterlijk binnen zes weken na het (schriftelijk) indienen van de klacht doen. Ook onze reactie zal schriftelijk zijn, waarbij wij bij te treffen maatregelen aan zullen geven binnen welke termijn die worden uitgevoerd.

De coördinator is bereikbaar op telefoonnummer 0595-432603. U kunt ook mailen naar coordinator@peuterspeelzaleneemsmond.nl. Een mail voor het bestuur kan naar bestuur@peuterspeelzaleneemsmond.nl.

U kunt ook met uw klacht terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De SPGE is daarbij aangesloten. Op elke peuterspeelzaal vindt u informatie hoe u een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in kunt indienen. De contactgegevens zijn:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
Tel. 0900-1877
info@klachtenloket-kinderopvang.nl
www.degeschillencommissie.nl

Op de site van de SPGE staat een link naar website van de Geschillencommissie, met informatie over het indienen van een klacht.

Wijze van onder de aandacht brengen van de klachtenregeling

Ouders/verzorgers worden door middel van ons informatieboekje op de hoogte gebracht van de klachtenregeling. Op de website van de stichting staat bovenstaande tekst vermeld onder het kopje Algemeen, Klachten.



Stichting Peuterspeelzalen
Gemeente Eemsmond

Registratie van klachten.

Van iedere klacht wordt op het kantoor een registratie gemaakt.

Overzicht klachten 2017

Bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn over het jaar 2017 aangaande onze organisatie geen klachten zijn binnengekomen.

Op onze website vind u een kopie van klachtenvrijbrief en een certificaat van de Geschillencommissie over het verslagjaar 2017.

Ontvangen klachten door het bestuur van de SPGE in 2017.
Het bestuur heeft in 2017 geen klachten ontvangen.

Ontvangen klachten door de coördinator.

Soort klacht:

Organisatorisch 1

Veiligheid 0

Hygiëne 2

Deze klachten zijn door de coördinator afgehandeld.