

## **Klachtenjaarslag Stichting Peutergroep Theresia 2015**

Peutergroep Theresia is gevestigd in de Theresiaschool in Bilthoven en heeft 1 locatie met 1 groep met kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar. Op woensdagochtend en vrijdagochtend hebben we ook een tweede groep voor kinderen van dezelfde leeftijd.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. Peutergroep Theresia heeft een bestuur dat zorgdraagt voor de dagelijkse gang van zaken en verantwoordelijk is voor het pedagogisch beleid. Zij komt in vergaderingen bijeen en onderhoudt nauwe contacten met de werknemers en de oudercommissie.

De aspecten waar het bestuur zorg voor moet dragen, zijn in de wet vastgelegd. In de statuten van Stichting Peutergroep Theresia zijn de taken en verantwoordelijkheden vastgelegd. Voor het afhandelen van klachten is een klachten reglement opgesteld. Jaarlijks maakt het bestuur een verslag van de behandelde klachten. Het jaarverslag wordt gestuurd naar de GGD en wordt openbaar gemaakt op onze website.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via het klachtenreglement zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

Hieronder is een beknopte beschrijving van het klachtenreglement van Stichting Peutergroep Theresia opgenomen. Uiteraard kunt u altijd via ons bestuur het uitgebreide klachtenreglement inzien.

### **De interne klachtenregeling**

Stichting Peutergroep Theresia is een organisatie die veel waarde hecht aan het betrekken van de oudercommissie, ouders en werknemers bij de ontwikkeling van kwaliteit en dienstverlening. Uiteraard is het mogelijk dat er in dit overleg zaken niet conform de verwachtingen of afspraken gaan. In eerste instantie kan de betreffende partij dit dan achtereenvolgens met de leidster, de hoofdleidster, de oudercommissie of met het bestuur bespreken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen. Zo nodig zullen processen of het beleid van Stichting Peutergroep Theresia worden aangepast.

### **De externe klachtenregeling**

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan gebruik gemaakt worden van de externe klachtenregeling. De klacht kan worden gemeld bij de Geschillencommissie of het klachtenloket kinderopvang kan geraadpleegd worden. In 2015 betrof dat nog de Stichting Klachtencommissie (Skk).

De klachtenregeling van de Peutergroep Theresia wordt op verschillende wijzen bij de ouders onder de aandacht gebracht. Bij de intake wordt deze besproken met de ouders. Tevens hangt op het prikbord informatie over de klachtenregeling en is deze besproken met de oudercommissie. Via onze leidsters is het tevens altijd mogelijk om de klachtenregeling in te zien.

### **Klachten bestuur 2015 Stichting Peutergroep Theresia**

In 2015 zijn er geen klachten gemeld.

### **Klachtenkamer Oudercommissies**

De Klachtenkamer Oudercommissies heeft geen klachten ontvangen.

Klachtenjaarslag bestuur Stichting Peutergroep Theresia 2015

Februari 2016