

Stichting Peutereiland

Klachten Jaarverslag 2011

stichting

peutereiland

Postbus 256, 3240 AG Middelharnis, 0187-482400 info@peutereiland.nl

Voorwoord

Dit is het openbare Klachten Jaarverslag van het jaar 2011 van Stichting Peutereiland. Stichting Peutereiland vertegenwoordigt 15 peuterspeelzalen in alle 14 kernen op Goeree-Overflakkee. Op 31 december 2011 zijn er 567 peuterplekken beschikbaar.

Het Klachten Jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van st. Peutereiland en opgestuurd naar de GGD.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de verschillende klachtenregelingen door ouders in het jaar 2011 zijn ingediend. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van onze interne- en externe klachten regelingen.

Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2011.

Coördinator St. Peutereiland

Auke de Bree

Klachtenregeling

Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan.

De peuterspeelzaal vormt op deze regel geen uitzondering. Stichting Peutereiland heeft een reglement voor een goede behandeling van de klacht. Als iemand een klacht heeft, dan wil Stichting Peutereiland die zo zorgvuldig mogelijk behandelen.

Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen én kunnen wij ook bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden. Klachten kunnen op deze manier gezien worden als een gratis advies van ouders/verzorgers. Ze kunnen aangewend worden om de kwaliteit te verbeteren.

U bent ontevreden: wat dan?

In het geval dat u ontevreden bent kunt u het beste contact opnemen met de direct betrokkene. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan de medewerk(st)er de situatie naar tevredenheid uitleggen. Veel kan daarmee uit de wereld worden geholpen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een klacht indienen. Nadere regels met betrekking tot de termijnen, het horen van partijen, geheimhouding e.d. zijn opgenomen in het Reglement **Interne Klachtenprocedure**. Deze is op www.peutereiland.nl te downloaden of op te vragen bij de leidster van de peuterspeelzaal.

Externe klachtenprocedure.

De Wet Klachtrecht Cliënt Zorgsysteem regelt dat elke organisatie voor peuterspeelzalen beschikt over of aangesloten is bij een klachtencommissie. Het reglement van deze klachtencommissie is grotendeels bij wet geregeld. De klachtencommissie waar Stichting Peutereiland gebruik van maakt is de *Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK)*. Een klacht kan in principe direct in behandeling gegeven worden bij deze commissie. De commissie geeft er echter de voorkeur aan dat u hiervan pas gebruik maakt als intern alle mogelijkheden om tot een oplossing te komen benut zijn. Op de website van ZcKK (www.zcck.nl) is het mogelijk om hun klachtenprocedure in te zien.

Klachtenverslag 2011

In het jaar 2011 zijn er geen klachten van ouders ontvangen bij St Peutereiland via de interne klachtenprocedure. De *Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK)* (externe klachtencommissies waarbij St. Peutereiland is aangesloten) heeft geen klachten van ouders of verzorgers ontvangen.

Stichting Peutereiland
Posbus 256, 3240 AG Middelharnis
Info@peutereiland.nl
www.peutereiland.nl
0187-482400

Peuterspeelzaal Olleke Bolleke
Weesmolenstraat 14, 3257 XM Ooltgensplaat , tel. 06-51535392.

Peuterspeelzaal De Rakkertjes
Mauritshof 1, 3258 AP Den Bommel , tel. (0187) 612541.

Peuterspeelzaal De Bengeltjes
Kloosterstraat 14, 3256 AH Achthuizen , tel. (0187) 630332.

Peuterspeelzaal Het Kabouterhuis
Mercuriuslaan 1, 3255 TV Oude-Tonge , tel. (0187) 641936.

Peuterspeelzaal Bambi
Korteweegje 14, 3244 AL Nieuwe-Tonge, tel. (0187) 651596.

Peuterspeelzaal Peuterstad
Oranjelaan 14, 3243 AP Stad aan 't Haringvliet, tel. 06-33878205.

Peuterspeelzaal De Driewieler
Beneden Zandpad 7, 3241 GA Middelharnis, tel. (0187) 487949.

Peuterspeelzaal De Kolibri
Sperwer 57, 3245 VP Sommelsdijk, tel. 06-57730116

Peuterspeelzaal Pippeloentje
Doetinchemsestraat 27, 3241 AA Middelharnis, tel. (0187) 485980.

Peuterspeelzaal Pinkeltje
Deltastraat 13, 3249 AC Herkingen, tel. 06-53589146.

Peuterspeelzaal De Hummelhoek
Philipshoofjesweg 57, 3247 XR Dirksland, tel. (0187) 603484.

Peuterspeelzaal De Bezige Bijen
Binnenweg 59, 3248 ZG Melissant, tel. (0187) 602794.

Peuterspeelzaal Klein Duumpie
Ingang Fresiapad, Postbus 83, 3250 AB Stellendam, tel. (0187) 492065.

Peuterspeelzaal De Krukel
Jongkoenstraat 1, 3252 AV Goedereede, tel. (0187) 490202.

Peuterspeelzaal De Gornet
Dorpstienden 5, 3253 AS Ouddorp, tel. (0187) 682953.