

**Stichting Peutergroep  
“Willem Teellinck”**

# **Klachtenjaarverslag 2021**

## Voorwoord

Dit is het openbare Klachten Jaarverslag van het jaar 2021 van Stichting Peutergroep “Willem Teellinck”. Stichting Peutergroep “Willem Teellinck” vertegenwoordigt 1 peutergroep in het gebouw van de Willem Teellinckschool te Achterberg. Op 31 december 2021 zijn er 16 peuterplekken (over twee groepen verdeeld) beschikbaar.

Het Klachtenjaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Stichting Peutergroep “Willem Teellinck” 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 2021 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 2021.

Coördinator Stichting Peutergroep “Willem Teellinck”

H. Koster

## Klachtenregeling

Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan.

De peuterspeelzaal vormt op deze regel geen uitzondering. Stichting Peutergroep “Willem Teellinck” heeft een reglement voor een goede behandeling van de klacht. Als iemand een klacht heeft, dan wil Stichting Peutergroep “Willem Teellinck” 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.willemteellinckschool.nl](http://www.willemteellinckschool.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 Peutergroep “Willem Teellinck” gebruik van maakt is de *Stichting Klachtencommissie Kinderopvang*. 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.

## Klachtenverslag 2021

In het jaar 2021 zijn er geen klachten van ouders ontvangen bij Stichting Peutergroep “Willem Teellinck” via de interne klachtenprocedure. De *Stichting Klachtencommissie Kinderopvang* (externe klachtencommissies waarbij Stichting Peutergroep “Willem Teellinck” is aangesloten) heeft geen klachten van ouders of verzorgers ontvangen.

Stichting Peutergroep “Willem Teellinck”

Ruiterpad 83 3911 SK Achterberg

[info@willemteellinckschool.nl](mailto:info@willemteellinckschool.nl)

[www.willemteellinckschool.nl](http://www.willemteellinckschool.nl)

0317-614388