



Stichting Peutercentra Overbetuwe

Spelen | Leren | Opvang

Openbaar jaarverslag Klachten 2018

Stichting Peutercentra Overbetuwe (SPO)

Samenstelling: M.H.M. Lamers
Directeur bestuurder

Arnhem, 29 mei 2019

Inleiding

De Stichting Peutercentra Overbetuwe (SPO) was in 2018 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Den Haag telefoon 070-3105310.

Klachten in het jaar 2018

In het jaar 2018 hebben ons via de geschillencommissie geen klachten bereikt.

Zie ook de bijlage: Geen geschillen in 2018.

Vanaf 1 januari 2016 is de SPA op grond van hetgeen is bepaald in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De in- en externe klachtenprocedure:

Zoals gepubliceerd op de website SPO (www.spo-overbetuwe.nl)

Heeft u een klacht?

Iedere medewerker van de SPO doet zijn of haar uiterste best. Bent u echter toch niet tevreden? Vertel het ons!

Het is niet alleen voor u, maar ook voor ons van belang om actie te ondernemen als de dienstverlening tekortschiet. Wij willen er uiteraard alles aan doen om de kwaliteit van onze peutercentra hoog te houden. Vaak kunnen we iets aan de situatie veranderen en zorgen dat dergelijke problemen in de toekomst vermeden worden.

Heeft uw klacht te maken met het peutercentrum en/of de daar werkende peuterleidsters? Dan vragen we u deze in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) te bespreken. Wij hopen van harte er op die manier uit te komen. Mocht dit na alle inspanningen onverhoopt niet lukken, neem dan contact op met een van onze managers. Zij zijn op het Centraal Kantoor te bereiken via (026) 352 33 50.

Heeft u het gevoel dat u uw klacht niet intern bij de SPO kunt bespreken of wordt uw klacht niet op bevredigende wijze afgehandeld? De SPO heeft zich aangesloten bij de [Geschillencommissie](#). U kunt zich telefonisch, schriftelijk en via de [website](#) tot deze organisatie wenden:

Postadres
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: (070) 3105310. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Website: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Stichting Peutercentra Overbetuwe
Mr. B. M. Teldersstraat 20-4
6842CT Arnhem

Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

838. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.

839. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.

840. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang