

## **Jaarverslag Interne en Externe Klachten Ouders en Oudercommissie**

### **Bikkels Kinderopvang 2017**

#### **Inleiding**

Conform de wet- en regelgeving is Bikkels Kinderopvang verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld.

Het openbaar verslag wordt jaarlijks voor 1 juni aan de GGD toegezonden en op de website geplaatst.

#### **Beknopte beschrijving van de regeling**

Iedere ouder van Bikkels Kinderopvang kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat.

We hopen dat u het eerst bespreekbaar maakt bij de betreffende leidster maar komt u er niet uit dan kunt u als ouder op 3 manieren uw klacht indienen

- 1** De ouder dient de klacht schriftelijk in bij de directie.
- 2** De ouder dient een klacht in bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).
- 3** De ouder dient een klacht in bij de oudercommissie.

## **Klachten 2017**

### **1. Interne klachten via Directie:**

In het jaar 2017 hebben wij geen klachten ontvangen

### **2. Externe klachten via stichting SKK**

In het jaar 2017 hebben wij geen klachten via de stichting ontvangen.

### **3. Interne/externe klachten via de oudercommissie**

In het jaar 2017 zijn er via de oudercommissie geen klachten binnen gekomen.

### **Tot slot:**

Bikkels kinderopvang is er trots op dat we net als in de voorgaande jaren klachtenvrij zijn.

Het team doet enorm zijn best om ouders en kinderen altijd de juiste zorg te bieden.

Door een persoonlijke benadering en intens contact tussen ouders en het Bikkels team kunnen kleine misverstanden direct op gelost worden en voorkomen worden dat er een klacht gaat ontstaan.

Het certificaat van de SKK 2017 hangt dan ook met trots in onze hal!

Bijlage: Klachtenvrij certificaat SKK 2017