**RAPPORTAGE KLACHTENREGELING OUDERS 2015/2016**

**Beknopte beschrijving van de regeling**

Stichting Exploitatie Peuterhof is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

**De belangrijkste onderwerpen waarover de commissie klachten kan behandelen zijn:**

* Uitvoering van de overeenkomst
* Verandering van de overeenkomst
* Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
* Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
* Kwaliteit van de opvang
* Kosten van de opvang
* Opvangtijden
* Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
* Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

**Kort samengevat is de klachtenprocedure als volgt:**

1. bespreken met desbetreffende persoon
2. geen resultaat: leidinggevende
3. geen resultaat: bestuur
4. geen resultaat: Geschillencommissie

Een klacht van een ouder en/of gastouder dient binnen 14 dagen na ontvangst door de desbetreffende geleding te worden afgehandeld.

**Wijze waarop de regeling onder de aandacht van de oudercommissie wordt gebracht**

We vinden het belangrijk dat de ouders op de hoogte zijn van de manier waarop klachten kunnen worden gemeld bij onze organisatie*.* Ons klachtenreglement hebben we gepubliceerd op onze website.

We vinden het fijn te melden dat de tevredenheid van ouders groot is, en dat het tot nu toe nooit nodig geweest is dat ouders gebruik moesten maken van hun recht de Geschillencommissie in te schakelen.

**Samenstelling Geschillencommissie**

Er ligt geen enkele directe relatie tussen Stichting Exploitatie Peuterhof en de Geschillencommissie die de afhandeling van klachten op enigerlei wijze zou kunnen beïnvloeden.

**In welke mate de Geschillencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten**

We vinden het heel fijn te kunnen melden dat het niet nodig is geweest voor onze ouders de klachtencommissie in te schakelen.

**Het aantal en de aard van de behandelde klachten**

Zoal hierboven reeds beschreven, zijn er voor onze organisatie geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

**De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de klachten**

Ook hiervoor geldt dat er geen aanbevelingen zijn geweest naar aanleiding van klachten, omdat er voor onze organisatie geen klachten zijn ingediend bij de Geschillencommissie.