



Tweetalige Montessorischool

betreft	<ul style="list-style-type: none">jaarverslag klachten Casa Opvangjaarverslag klachten over of door oudercommissie	Verslag opgesteld 19-02-2018 door Karin Keizer
---------	---	--

Openbaar klachtenjaarverslag 2017

Inhoud

1. Verslag klachten

- 1.1 Aard en opvolging van de klachten
- 1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

2. Klachten registratie

- 2.1 Klachten over het Kinderdagverblijf en BSO locatie Goudenregensingel 25 A en BSO locatie Duivestein 23.
- 2.2 Klachten over of door oudercommissie

3. Bijlage

geen

1. Verslag Klachten

Achtergrond

Casa heeft een interne en een externe klachtenregeling, deze staan op de website van Casa omschreven: www.casaschool.nl

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar op naam van Stichting Casa Kinderopvang zijn geregistreerd.

De klachten die wij registreren, kunnen van verschillende aard zijn:

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door of bij de oudercommissie in 2017 ingediend zijn en op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Klachten in 2017

Klachten intern over het kinderdagverblijf en/of de BSO van Casa

- Er zijn in het jaar 2017 geen officiële, mondelinge of schriftelijke klachten door ouders bij Casa ingediend. Wel zijn er kritische vragen of zorgen van ouders gedeeld met directie en de oudercommissie. Deze zijn besproken en



Tweetalige Montessorischool

naar tevredenheid door middel van uitleg of actieplannen opgelost.

Klachten extern over het kinderdagverblijf en/of de BSO van Casa

- Bij 'De Geschillencommissie Kinderopvang' zijn in het jaar 2017 geen klachten aangaande Casa Kinderopvang binnengekomen dan wel behandeld.

Klachten intern over of door de oudercommissie van Casa kinderopvang

- In 2017 zijn er geen officiële klachten door of over de oudercommissie ingediend.
- Wel zijn er kritische vragen of zorgen van ouders gedeeld met directie en de oudercommissie en kritische vragen of zorgen van de oudercommissie met de directie besproken, deze zijn naar tevredenheid door middel van uitleg of actieplannen opgelost.

Klachten extern over het kinderdagverblijf en/of de BSO van Casa

- In 2017 is door of over de oudercommissie van Casa geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling, er zijn bij 'De Geschillencommissie Kinderopvang' geen klachten ingediend.

1.1

Aard en opvolging van de klachten

Het feit dat er zowel geen gebruik is gemaakt van de interne en de externe klachtenregeling voor kinderopvang en voor en door de oudercommissie van Casa in 2016 en in 2017, zal in april met de oudercommissies van Casa besproken worden.

1.2

Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op de website www.casaschool.nl, worden ouders geïnformeerd over het indienen van een klacht en in de schoolgids en in het pedagogisch beleidsplan wordt hiernaar verwezen.

Het jaarlijkse verslag ten aanzien van klachten wordt ieder jaar op de website gepubliceerd.

2. Klachten registratie

2.1 Klachten over Casa Kinderopvang (kinderdagverblijf en BSO)

Aantal klachten: 0

2.2 Klachten over of door oudercommissie

Aantal klachten: 0



3. bijlage
Geen