

betreft	<ul style="list-style-type: none">jaarverslag klachten Casa Opvangjaarverslag klachten over of door oudercommissie	Verslag opgesteld 22-01-2019 door Tessa Wessels
---------	---	---

Openbaar klachtenjaarverslag 2018

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 en Kinderdagverblijf Duivestein 29.
- 2.2 Klachten over of door oudercommissie

3. Bijlage

- Ongevallen analyse
- Protocol bij ongevallen op Casa

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 2018 ingediend zijn en op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Klachten in 2018

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



Tweetalige Montessorischool

- Er zijn in het jaar 2018 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 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 2018 geen klachten aangaande Casa Kinderopvang binnengekomen dan wel behandeld.

Klachten intern over of door de oudercommissie van Casa kinderopvang

- In 2018 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 2018 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

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