

Aan het bestuur/de directie van
Stichting Peuterspeelzalen Dordrecht
Postbus 9109
3301 AC Dordrecht

Gouda, 28 februari 2014

Betreft: klachtenvrijbrief jaar 2013

Geacht bestuur, geachte directie,

Klachtenvrijbrief

Tegen uw organisatie zijn in 2013 **geen** klachten ingediend die tot klachtbehandeling hebben geleid. Dit betreft alle locaties, de locaties zelf ontvangen geen aparte brief. Ik raad u aan dit schrijven goed te bewaren, omdat de GGD hier mogelijk naar zal vragen.

Jaarverslag

Uw organisatie is/was aangesloten bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) en/of bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang voor oudercommissies (ZcKK OC).

Op grond van art. 14 reglement ZcKK en art. 14 reglement ZcKK OC stelt de ZcKK jaarlijks een verslag op. Het jaarverslag 2013 komt in april alleen digitaal beschikbaar en wordt niet toegezonden. Het jaarverslag kunt u in de loop van april terugvinden op de website van de ZcKK: www.zcck.nl en zal u digitaal worden toegezonden naar de bij ons bekende email-adressen.

Op de website komen ook de door de ZcKK en ZcKK- OC behandelde klachten en de door de commissie verstrekte adviezen anoniem beschreven.

Voorlichting aan ouders/verzorgers

Op de website www.zcck.nl vindt u alle relevante en actuele informatie over de ZcKK. Ook is een overzicht opgenomen met de adresgegevens van de aangesloten organisaties. Wij adviseren u een link te plaatsen op uw website naar de ZcKK-website.

De ZcKK raadt ouders/verzorgers aan - in voorkomende gevallen - hun klacht eerst intern te bespreken. Volgens de Wet klachtrecht cliënten zorgsector mogen ouders/verzorgers hier echter niet toe verplicht worden. Ouders/verzorgers hebben conform deze wet het recht hun klacht rechtstreeks aan een externe

klachtencommissie voor te leggen. Bij de behandeling van klachten blijkt regelmatig dat deze informatie niet juist staat weergegeven in de interne klachtenprocedure. Indien deze regelgeving niet correct staat weergegeven in uw klachtenprocedure en voorlichtingsmateriaal verzoeken wij u vriendelijk alle ter zake doende stukken op dit punt aan te passen.

Om u van dienst te zijn bij de voorlichting aan ouders/verzorgers over de externe klachtafhandeling heeft de ZcKK een poster ontwikkeld. Ouderinformatie is terug te vinden op de website. De ouderfolder is als pdf beschikbaar. Posters zijn tegen kostprijs aan te vragen bij het secretariaat van de ZcKK. De posters worden verzonden in setjes van 5, à € 7,50 per setje, bij vooruitbetaling te voldoen.

Indien u vragen heeft, dan kunt u vanzelfsprekend contact opnemen met ondergetekende.

Ik hoop u hiermede voldoende te hebben ingelicht.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

S. Bel
Secretaris ZcKK en ZcKK-OC
s.bel@jso.nl