



## Klachtenverslag 2016 SPH

Dit openbaar klachtenverslag over het jaar 2016 van SPH (Stichting Peuterspeelzalen Hillegom) bevat het verslag over klachten van ouders/verzorgers (hierna aangeduid met: ouders) die bij SPH zijn ingediend.

### **Klachtenregeling**

Als professionele organisatie voor peuterspeelzaalwerk doen wij erg ons best om de opvang van kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen en om dit als organisatie in goede banen te leiden. Toch kan het voorkomen dat ouders niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over SPH als organisatie, en een klacht willen indienen.

### **Procedure**

SPH heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. Zodra er een klacht door SPH is ontvangen, wordt deze procedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Ook wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders.

Een klacht is een gelegenheid om het beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren.

### **Klachten 2016, intern**

Er zijn bij SPH in 2016 in totaal 2 interne klachten binnengekomen bij de directeur-bestuurder van SPH. Eén klacht betrof een, volgens de ouder, foutieve factuur. Deze klacht is door de directeur-bestuurder afgehandeld.

De tweede klacht betrof het gewijzigde uurtarief in verband met de invoering van de Wet Kinderopvang. Na een duidelijke toelichting en uitleg heeft de klager aangegeven dat de procedure en het uurtarief duidelijk waren.

### **Klachten 2016, extern**

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend. Het geschillenoverzicht 2016 is als bijlage toegevoegd.