



Jaarverslag klachtenregeling 2017

**Woldkasteel**

Kinderopvang

## Inhoudsopgave

1 Inleiding .....	3
2 Klachtenprocedure voor ouders.....	3
3 Klachtenprocedure voor oudercommissies .....	4
4 Adressen en contactpersonen.....	5
5 Bijlagen.....	6

## 1 Inleiding

Het Woldkasteel kent een klachtenprocedure voor ouders en een klachtenprocedure voor klachten van de oudercommissies. Jaarlijks stelt het Woldkasteel een openbaar jaarverslag klachten op. Hiermee voldoet zij aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

## 2 Klachtenprocedure voor ouders

Deze klachtenprocedure kent 4 stappen:

### Interne procedure

#### Stap 1

U kunt uw klacht of wens bespreken met de pedagogisch medewerker. Zij probeert zo mogelijk (eventueel in overleg) het probleem op te lossen of aan uw wens tegemoet te komen. De maximale termijn hiervoor is 1 week.

#### Stap 2

Heeft u geen bevredigende oplossing? Dan kunt u uw klacht of wens schriftelijk indienen bij de locatiemanager. Zij bespreekt met u de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De maximale termijn hiervoor is twee weken.

#### Stap 3

Wanneer u zich niet kunt vinden in de oplossing van de locatiemanager, kunt u terecht bij de directie. De directie zal, samen met u en de locatiemanager trachten tot een bevredigende uitkomst te komen. De maximale termijn hiervoor is 1 maand.

### Externe procedure

#### Stap 4

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de bestuurder? Dan kunt u een klacht indienen bij de *Geschillencommissie*. Dit is een externe organisatie waar het Woldkasteel bij aangesloten is.

In 2017 zijn 2 klachten via de interne procedure afgehandeld. Via de externe procedure zijn geen klachten aangemeld. Zie bijlage voor de 'klachtenvrij' brief.

### **3 Klachtenprocedure voor oudercommissies**

Deze klachtenprocedure kent 3 stappen:

#### **Interne procedure**

##### Stap 1

Wanneer de oudercommissie een klacht heeft, kan zij deze indienen bij de locatiecoördinator. De locatiecoördinator neemt binnen 1 week contact op met de oudercommissie om deze klacht te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

##### Stap 2

Heeft de oudercommissie geen bevredigende oplossing? Dan kan deze de klacht schriftelijk indienen bij de directie. De directie nodigt hierop binnen twee weken de oudercommissie uit om de klacht te bespreken.

#### **Externe procedure**

##### Stap 3

Is de oudercommissie niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de directie? Dan kan zij terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Deze externe klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

In 2017 zijn geen klachten aangemeld via de klachtenprocedure voor oudercommissies.

## 4 Adressen en contactpersonen

Het Woldkasteel  
Tukseweg 158  
8334 RW Tuk  
0521 588 760  
[info@woldkasteel.nl](mailto:info@woldkasteel.nl)  
[www.woldkasteel.nl](http://www.woldkasteel.nl)  
Locatiecoördinator:

Villa Oostwold: Bianca van Luik en Marije Smit  
Tukseweg 158  
8334 RW Tuk  
0521 588 760

Bestuur:  
Patricia Ouwerkerk  
Margriet Leentjens

**Geschillencommissie Kinderopvang**  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
0900 - 18 77



de geschillencommissie

**WOLDKASTEEL BV**  
**HET WOLDKASTEEL LOCATIE**  
**SCOUTING**  
J. H. W. Pasmantweg 2  
8334RR Tuk

Tegen deze organisatie zijn in 2017 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017







de geschillencommissie

**WOLDKASTEEL BV**  
**HET WOLDKASTEEL LOCATIE**  
**HOOGTHIJ**  
Oldemarktsweg 117  
8341SC Steenwijkerwold

Tegen deze  
organisatie zijn in  
2017 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017





de geschillencommissie

**WOLDKASTEEL BV  
HET WOLDKASTEEL**  
Tukseweg 15B  
8334RW Tuk

Tegen deze  
organisatie zijn in  
2017 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017

