

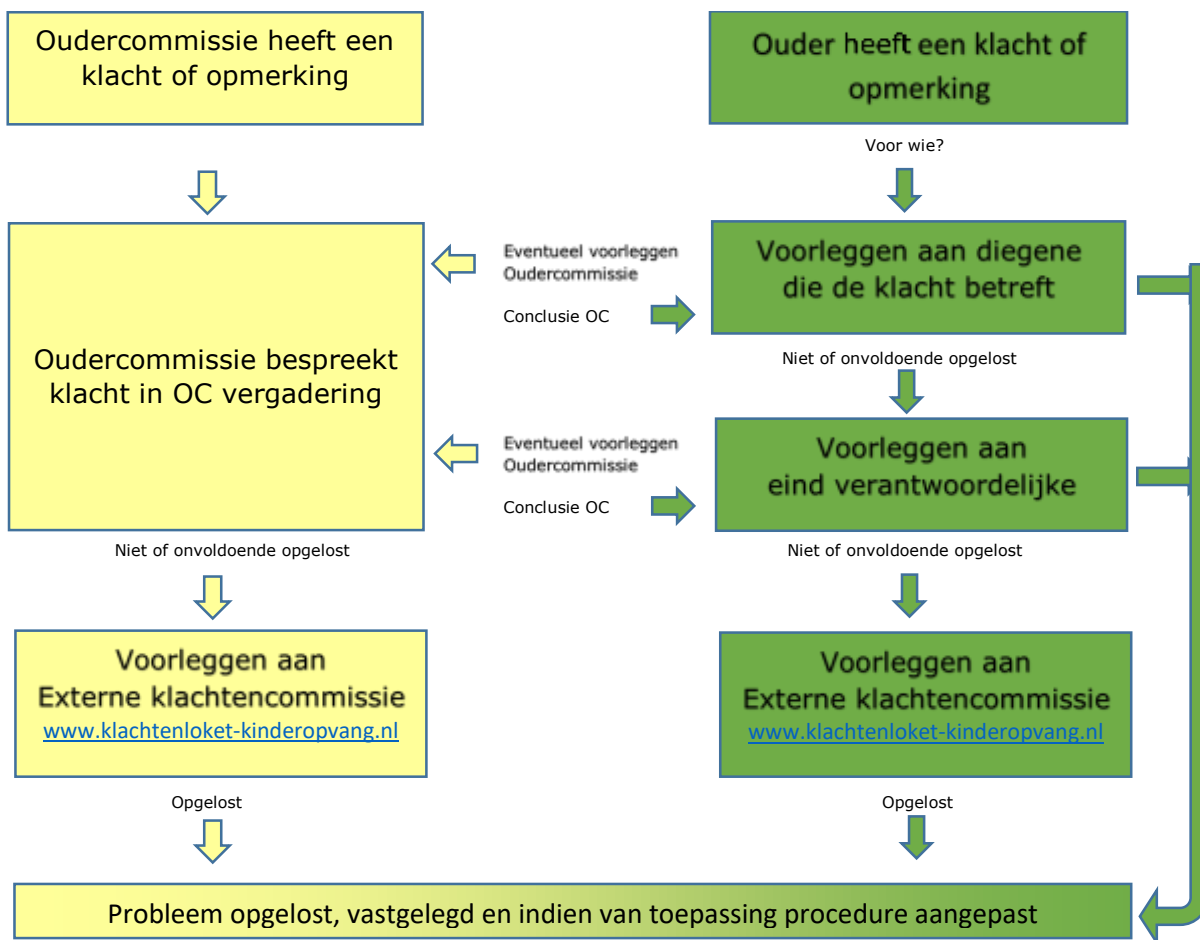
## Klachtenjaarverslag 2015 Dandélion dagopvang

Dandélion dagopvang is een jonge organisatie die klanttevredenheid hoog in het vaandel heeft staan. Een klacht zien wij dan ook als gratis advies! In bijgevoegd stroomschema is onze klachtenprocedure weergegeven. In het informatie boekje voor ouders is de klachtenprocedure beschreven. De samenstelling van de externe klachtencommissie kunt u vinden op de website (zie stroomschema).

**Klachtenweergave 2015:** Wederom is het gelukt om 2015 af te sluiten zonder een interne en externe klacht. ( zie bijlage ). Er zijn een aantal wensen geuit van ouders mbt voorschoolse opvang. We hebben dit onderzocht en besloten dit op dit moment nog niet aan te bieden.

**Klachtenverslag oudercommissie:** we hebben een enthousiaste oudercommissie. Er is een evenredige verdeling onder de leden van de oc, van iedere groep is er vertegenwoordiging aanwezig. Ook bij de oudercommissie zijn er geen klachten binnengekomen in 2015 ( zie de bijlage).

De gehele klachtenprocedure is weergegeven in onderstaand stroomschema:



Dandélion Dagopvang  
Mevr. J. Breedveld  
Horsterweg 26  
3835 PS STOUTENBURG

Ons kenmerk: R3304.XX.16164

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3304  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Breedveld,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op:  
[www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

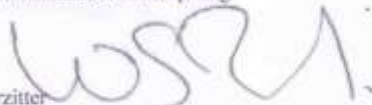
**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Dandélion Dagopvang  
t.a.v. Mevr. J. Breedveld  
Horsterweg 26  
3835 PS STOUTENBURG

Ons kenmerk: R3304.AN.16246

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3304  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Breedveld,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skjjaarverslagen.nl](http://www.skjjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op:  
[www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

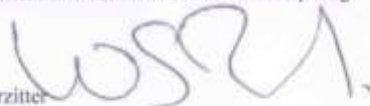
**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang