



## Jaarverslag 2016 Klachtenregeling

De klachtenregeling van de SKR heeft als doel klachten volgens een bepaald protocol te behandelen zodat ouders de zekerheid hebben dat de klacht intern door de Stichting Kinderopvang Rolde of extern door de Geschillencommissie Kinderopvang zorgvuldig zal worden behandeld. Voor de procedure zie "klachtenregeling".

Ouders krijgen via de site digitaal uitleg over de interne en externe klachtenregeling. Tijdens het intake gesprek wordt hier mondeling verder op in gegaan.

Voor de samenstelling en de werkzaamheden van de Geschillencommissie Kinderopvang waarbij de SKR is aangesloten, verwijzen wij naar de website <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>  
Hier zijn tevens de jaarverslagen te downloaden.

In 2016 zijn geen klachten van ouders die gebruik maken van de opvang bij de Stichting Kinderopvang Rolde geregistreerd. Dit betreft zowel de interne procedure als klachten die binnen komen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.