

## Klachtenregeling Stichting Peuterspeelzaalwerk De Marne

### Interne klachtenprocedure

De Stichting Peuterspeelzaalwerk De Marne streeft naar het bieden van optimale ontwikkelingskansen van peuters van 2 tot 4 jaar.

Alle medewerkers zijn goed opgeleid en werken volgens door de Stichting vastgestelde beleidsplannen en protocollen. De medewerkers doen dagelijks hun best om u en uw peuter(s) zo goed mogelijk en volgens de gemaakte afspraken van dienst te zijn.

Als u over onze dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft dan zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

### Een klacht indienen:

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

- Klachten over de omgang met ouder/kind
- Klachten over de verzorging van uw kind
- Klachten over het aanbod en/of het pedagogisch handelen
- Klachten over het nakomen van afspraken
- Klachten over de diensten van het bureau/ de bureaumedewerkers van de organisatie

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geeft u dan aan:

- Wat de reden is van de klacht
- Waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- Wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- Wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

U richt zich met uw klacht altijd eerst tot de betrokken medewerker, bijvoorbeeld de leidster/pedagogisch medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de coördinator. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken medewerker op te lossen.

### Het behandelen van klachten

- Uw klacht zal altijd zorgvuldig in behandeling worden genomen
- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld
- Bij het mondeling indienen van een klacht wordt u verteld wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en hoeveel tijd er nodig is om de klacht in behandeling te nemen.
- Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waar tevens in vermeld wordt wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en binnen welke termijn de klacht afgehandeld dient te zijn. Tijdens de behandeling van de klacht houden we u op de hoogte van de voortgang.
- De Stichting Peuterspeelzaalwerk streeft er naar de klacht binnen één maand af te handelen
- U ontvangt altijd een met redenen omkleed antwoord op u klacht en indien van toepassing zal ook aangegeven worden wat er wordt gedaan om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

### Externe Klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang . Informatie kunt u vinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft kunt u ook direct uw klacht indienen bij de geschillencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.