

Jaarverslag Klachtenregeling 2018 Stichting Peuterspeelzaalwerk De Marne

De rijksoverheid stelt aan peuterspeelzalen kwaliteitseisen op allerlei gebied. Een van de eisen betreft het omgaan met klachten.

De houder van een peuterspeelzaal moet een regeling treffen voor de behandeling van klachten die voldoet aan de in de Wet beschreven eisen

Een van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder van een peuterspeelzaal per kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden aan gegeven. De klachtenregeling is onderdeel van de GGD inspectie.

Hieronder treft u het openbaar jaarverslag klachtenregeling aan.
(het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website [www. marnepeuters.nl](http://www.marnepeuters.nl))

De Stichting Peuterspeelzaalwerk heeft de klachtenregeling op schrift gesteld. De regeling kent een interne en een externe procedure.

Korte beschrijving van de klachtenregeling:

De indiener van een klacht richt zich mondeling of schriftelijk met zijn/haar klacht altijd eerst tot de betrokken medewerker, bijvoorbeeld de leidster/pedagogisch medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met de indiener van de klacht op te lossen.

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

Als de afhandeling van de klacht door de directie de indiener van de klacht niet tevreden stelt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft kan de klacht ook direct worden ingediend bij de geschillencommissie via de website www.degeschillencommissie.nl

Kenbaar maken klachtenregeling:

Ouders/verzorgers worden via de website op de hoogte gesteld van de klachtenregeling.

Samenstelling Klachtencommissie:

De Stichting kent geen interne klachtencommissie. Zie bovenstaande beknopte beschrijving van de klachtenregeling.

Een klacht kan ook direct worden ingediend bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen via de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Werkzaamheden klachtencommissie:

Er zijn geen klachten ingediend.

Eenrum, 1 februari 2019