



Een Klacht En dan...?

**Klachtenprocedure:
Stichting Peuterspeelzalen De3Kernen**

Inleiding

De peuterschool is een plek waar dagelijks veel kinderen hun "tweede huis" genieten. U brengt uw kroost een of meerdere keren per week naar de peuterschool. Het is de bedoeling dat u uw kind met een gerust hart achter laat.

Dagelijks wordt er veel aandacht besteedt aan de kinderen en wordt er gelet op de behoeften van elk kind. Er wordt gelachen en soms ook gehuild. Dat hoort allemaal bij de dagelijkse gebeurtenissen van een kind. De pedagogische medewerkers doen hun best om alles zo goed mogelijk te organiseren. Toch kan het zo zijn dat u zich ergens aan stoort; De kleren van uw kind zijn kwijt, uw kind zit helemaal onder de verf, heeft een broek van een ander aan etc. Dit zijn kleine ergernissen die u gemakkelijk onderling kunt bespreken. De leiding op de groep kan u dan uitleggen hoe het komt en afspraken met u maken. Iets anders is het als er grotere zaken zijn. Een klacht en dan....?!

Graag willen wij duidelijkheid geven wat u kunt doen als u een klacht heeft.

Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is tweeledig. De 3Kernen wil blijven werken aan haar kwaliteit. Dit kan onder andere door naar klachten te luisteren en er iets mee te doen. Anderzijds moeten ouders/ verzorgers weten waar ze met hun klacht naar toe moeten en er van overtuigd zijn dat er iets met de klacht gedaan wordt. Vandaar ook dat klachten vastgelegd zullen worden in een dossier. Dit dossier zorgt ervoor dat gegevens beschikbaar blijven en geven De 3Kernen inzicht in de binnenkomende klachten en de manier waarop ze behandeld zijn.

Organisatie

Peuterscholen de 3Kernen zijn aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft dit per 1 januari 2016 voor organisatie verplicht gesteld. Tevens hieraan verbonden het Klachtenloket Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke commissie voor Hier komen klachten terecht die niet intern opgelost kunnen worden.

Hieronder ziet u schematisch weergegeven wat te doen bij een klacht.

Stap 1:

Als u een klacht heeft, dient u deze in bij een medewerker van De 3Kernen, de leiding van uw kind bijvoorbeeld. U beschrijft de klacht, evt. in samenwerking met de leiding, op het rapportage formulier voor de interne administratie en controle. De leiding zorgt ervoor dat u binnen twee weken een reactie krijgt. Bent u hiermee tevreden dan is de klacht afgerond.

Bent u niet tevreden? Volg stap 2;

Stap 2

U dient uw klacht nogmaals in, maar dan bij de directie. Zij zorgen ervoor dat u binnen twee weken een reactie krijgt. Bent u hiermee tevreden dan is de klacht afgerond.

Bent u niet tevreden? Volg stap 3;

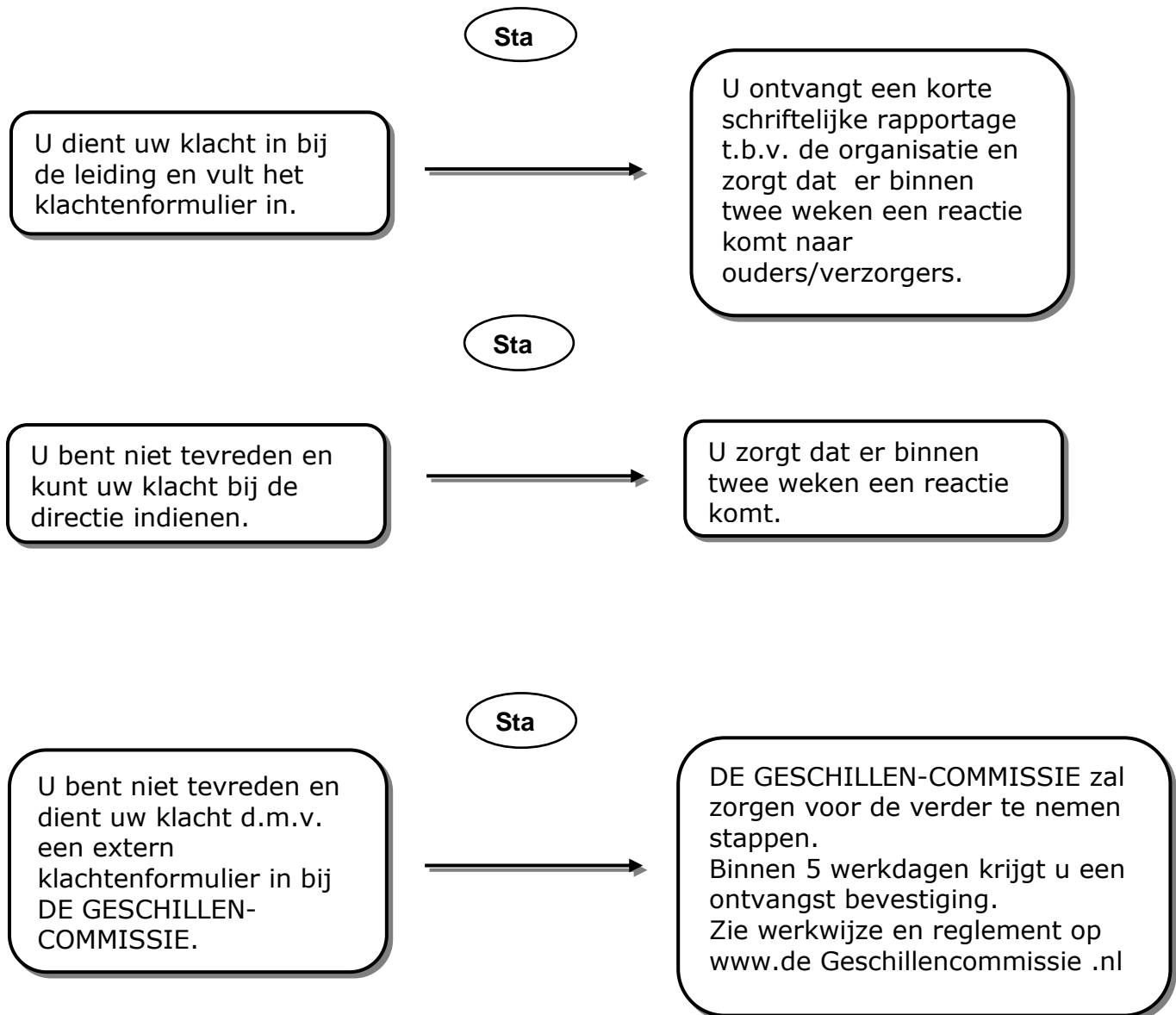
Stap 3

U kunt een klachtenformulier van de DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZALEN digitaal invullen via www.degeschillencommissie.nl. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. U kunt bij het indienen van de klacht wel verzoeken dat uw naam niet bekend wordt gemaakt bij de organisatie.

Geheimhouding kan gewaarborgd worden, maar kan soms behandeling van de klacht onmogelijk maken.

Ouder/Verzorger

3Kernen/Geschillencom.



N.B. De3Kernen streeft naar een eerlijke en open communicatie met de ouders/verzorgers en geeft daarom de voorkeur aan het doorlopen van Stap 1 t/m Stap 3. Het staat u echter vrij om onmiddellijk Stap 3 te ondernemen. Voor meer informatie over het Klachtenreglement van DE GESCHILLEN-COMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZALEN zijn er infolders voor de ouders te bevragen via de administratie van De Speelburg of via de website: www.deGeschillencommissie.nl