

# Interne Klachtenprocedure

Peuterspeelzaal De Poeh heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/ verzorgers, stagiaires, vrijwilligers en de oudercommissie.

Wij zijn kritisch op ons eigen werk en zijn voortdurend bezig de kwaliteit er van te verbeteren. Wij stemmen onze diensten zo goed mogelijk af op de wensen en behoeften van onze klanten. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de geleverde diensten en een klacht heeft.

## 1. Wat is een klacht

Een klacht is een mondelingen of schriftelijke uiting van ongenoegen over gedrag van de organisatie, van haar bestuur of van een medewerker van peuterspeelzaal De Poeh. Wij verwelkomen klachten als 'ongevraagd advies'. Daarom gebruiken wij elke klacht ter verbetering van de dienstverlening.

## 2. Het indienen van een klacht

Iedereen die gebruik maakt van de dienstverlening van peuterspeelzaal De Poeh kan een klacht indienen. Naast ouders, verzorgers of andere betrokkenen betreft deze klachtenprocedure ook klachten van vrijwilligers, stagiaires en de oudercommissie. Klachten kunnen worden ingediend via verschillende kanalen. Een klacht kan worden ingediend via email, telefonisch of via officiële kanalen zoals per brief aan het bestuur.

## 3. Gesprek

Ons uitgangspunt is dat uw klacht het beste opgelost kan worden in een gesprek met de betrokken medewerker(s). Bij voorkeur maken ouders/verzorgers, vrijwilligers, stagiaires of de oudercommissie een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. In dit gesprek wordt gezocht naar een oplossing.

## 4. Formele klacht

Leidt een gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij het bestuur. Zij zijn te bereiken per email: [bestuur@pszdepoeh.nl](mailto:bestuur@pszdepoeh.nl).

Een klacht dient schriftelijk bij het bestuur te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

## **5. Behandeling en afhandeling**

Het bestuur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Het bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager binnen drie werkdagen. Het bestuur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Het bestuur bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt het bestuur de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **6. Geschillencommissie**

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat klager de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag; [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl), of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

De Poeh is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De taak van de geschillencommissie is om geschillen tussen klager en De Poeh op een snelle en eenvoudige manier uit de wereld te helpen. Deze commissie doet dat door een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie Kinderopvang:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070 - 310 5310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)