

### **Inleiding**

U maakt als ouder/verzorger gebruik van de peuterspeelzaal. De pedagogisch medewerkers (pm'ers) doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over onze dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn de pm'ers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen. In het kader van de Wet kinderopvang hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

### **Klacht:**

Een klacht kunt u schriftelijk indienen. U kunt een klacht indienen tot uiterlijk twee maanden na het voorval. Een klacht kan gaan over een medewerkster 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 niet nakomen van afspraken
- klachten over de diensten van de peuterspeelzaal
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Als u een klacht indient, geeft u dan aan:

- wat de reden is van de klacht, deze dient u schriftelijk in en met redenen omkleed.
- 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

### **Interne klachtenprocedure:**

1. Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Aanspreekpunt zijn daarmee in beginsel de medewerkers op de groep.
2. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.
3. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de pm'ers of locatiemanager wilt wenden, dan moet u de klacht schriftelijk, via het bijgevoegde klachtformulier indienen bij het bestuur, correspondentieadres: Bestuur Christelijke peuterspeelzaal Prinses Amalia. p/a Margrietweg 6, 3253 BM Ouddorp.

### **Het behandelen van klachten:**

- Alle klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld en afgehandeld.
- Bij het onderzoek naar klachten wordt zorgvuldig gebruik gemaakt van hoor en wederhoor.
- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- De klager wordt regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang van afhandeling.
- Schriftelijke klachten worden binnen vijf dagen bevestigd.
- Binnen vier weken wordt de schriftelijke klacht geheel afgehandeld.
- De klacht wordt schriftelijk gemotiveerd teruggekoppeld aan de klager. Genomen maatregelen worden beschreven en ook de termijn waarbinnen deze zijn gerealiseerd.
- Klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.



Christelijke peuterspeelzaal 'Prinses Amalia'  
Margrietweg 6  
3253 BM OUDDORP  
Tel: 0187-687983  
e-mail:[peuterspeelzaal-amalia@smbdkonbeatrix.nl](mailto:peuterspeelzaal-amalia@smbdkonbeatrix.nl)

Rabobank: NL70 RABO 0121 6651 19  
Kamer van Koophandel: 24394864

---

#### **Externe klachtenprocedure**

- Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat voor u 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 [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). U kunt de klacht tot uiterlijk een half jaar na het voorval indienen.
- In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>)
- Mocht een schriftelijke klacht niet binnen zes weken afgehandeld zijn door de organisatie dan kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie



Christelijke peuterspeelzaal 'Prinses Amalia'  
Margrietweg 6  
3253 BM OUDDORP  
Tel: 0187-687983  
e-mail:[peuterspeelzaal-amalia@smbdkonbeatrix.nl](mailto:peuterspeelzaal-amalia@smbdkonbeatrix.nl)

Rabobank: NL70 RABO 0121 6651 19  
Kamer van Koophandel: 24394864

---

## **KLACHTENFORMULIER**

Gegevens klager

Naam :

Adres :

Postcode en woonplaats. :

Telefoon :

Groep peuter:

Gegevens klacht:

1. Wat is de reden van de klacht?

2. Waarover of over wie wilt u een klacht indienen?

3. Wat is er gebeurd en wanneer?

4. Wat wilt u bereiken met het indienen van de klacht?

5. Welke stappen heeft u reeds genomen om tot een oplossing te komen?

Datum en handtekening:

U kunt dit formulier opsturen naar:  
Bestuur Christelijke peuterspeelzaal Prinses Amalia  
Margrietweg 6  
3253 BM Ouddorp