

Klachtenprocedure

Gaat er iets mis of mist u iets?

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan er iets mis gaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms in klachten. Dan is het goed te weten dat de peuterspeelzaal een klachtenprocedure hanteert.

Iedere ouder van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dat is bij wet geregeld: De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. De peuterspeelzaal is hiervoor aangesloten bij de sKK, Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Op de website vindt u ook het klachtenreglement van de sKK.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u of uw kind nadeel ondervindt door de werkwijze van de peuterspeelzaal of door gedragingen van medewerkers. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of het nalaten daarvan. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor u of uw kind.

Hoe werkt de klachtenprocedure?

Neem contact op met leidster die met de klacht te maken heeft. Wees eerlijk en openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing en kan de betreffende peuterleidster u naar tevredenheid uitleg geven. Als dit niet zo is, richt u zich dan tot het bestuur. Het bestuur zal dan, conform de wet, een klachtencommissie samenstellen die uw klacht zal beoordelen. De klachtencommissie moet bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de peuterspeelzaal. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door de persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. De klager en degene over wie is geklaagd zullen door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Ook mag de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

En dan?

De klachtencommissie zal binnen twee maanden na indiening van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.