

## Klachtenregeling De Peuterhoeve/Speelhoeve - oktober 2018

Wij proberen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Het kan altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een opmerking of een vraag heeft. De Peuterhoeve/Speelhoeve staat altijd open voor feedback, en we bespreken vragen of opmerkingen het liefst direct met een medewerker of ouder zelf. Wij staan voor een structuur waarbij ouders en medewerkers zich vrij voelen om te communiceren over zaken waar ze misschien anders over denken.

Mochten er serieuze schriftelijke klachten/uitingen van ongenoegen zijn dan wordt onderstaande stappenplan doorlopen.

### 1- KLACHT INDIENEN BIJ DE KINDEROPVANGORGANISATIE

Ouders die klachten hebben over de opvang van hun kind of een bepaalde situatie, raden we altijd aan dit eerst te bespreken op de groep met de desbetreffende medewerker. Mocht dit niet lukken dat kan de ouder altijd naar de eigenaresse gaan. Gezien de kleinschaligheid is dit een laagdrempelige stap en in de meeste gevallen komt er direct een oplossing.

Voor medewerkers die een klacht willen indienen, kan dat op dezelfde manier.

### 2- CONTACT OPNEMEN MET KLACHTENLOKET KINDEROPVANG.

Mochten ouders vanuit De Peuterhoeve/Speelhoeve binnen 6 weken geen reactie krijgen of vinden dat hun klacht niet serieus genomen wordt, dan kunnen zij contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Dit is een onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Vanuit het loket kunnen ouders advies en informatie krijgen. Ook kan het loket bemiddelen tussen ouders, werknemer en kinderopvang.

### 3- KLACHT INDIENEN BIJ DE GESCHILLEN COMMISSIE KINDEROPVANG.

Is een klacht na punt 1 en 2 nog niet opgelost, dan kan de ouder dit voorleggen aan de geschillencommissie kinderopvang. (hiervoor is een vergoeding verschuldigd) Om dit te kunnen doen moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvang doorlopen.

Uiteindelijk kunnen er altijd wel kleine meningsverschillen of onvrede ontstaan. Dit is een normale ontwikkeling en dit houdt alle partijen scherp. Derhalve hopen wij er altijd op om er met de ouders op een prettige manier uit te komen en eventuele onvrede op te lossen. Leidsters proberen een open sfeer te creëren waarbij allerlei zaken gewoon op de groep besproken kunnen worden. Dit hoeft uiteraard niet altijd onder ophaal tijd maar hier kan ook gewoon een afspraak voor gepland worden.