

# Klachtenregeling Stichting De Kleine Muskietiers



## **Inhoudsopgave**

|     |                                     |   |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1   | Voorwoord .....                     | 3 |
| 2   | Interne klachtenprocedure .....     | 3 |
| 2.1 | Indienen van een klacht .....       | 3 |
| 2.2 | Het behandelen van een klacht ..... | 4 |
| 3   | Externe klachtenprocedure .....     | 5 |
| 4   | Klachtenformulier .....             | 6 |

## **1 Voorwoord**

Voor u ligt de klachtenregeling van Stichting peuteropvang De Kleine Muskietiers.

U maakt als ouder/verzorger gebruik van onze peuteropvang. De leidsters doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens de gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn de leidsters graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

Conform de Wet Kinderopvang zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Wij hebben er als organisatie voor gekozen ons aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

## **2 Interne klachtenprocedure**

### **2.1 Indienen van een klacht**

U richt zich met uw klacht zo mogelijk eerst mondeling tot de betrokken leidster. De betreffende leidster probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

Komt u er nog niet uit, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur. Een klacht kan gaan over de organisatie of over uw overeenkomst. Wij zullen uw klacht zorgvuldig onderzoeken.

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 peuteropvang

Wanneer u een klacht indient, geeft u dan aan:

- waar de klacht over gaat
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- wat er al gedaan is om tot een oplossing te komen

## **2.2 Het behandelen van een klacht**

- Alle klachten worden zorgvuldig en zo spoedig mogelijk behandeld en afgehandeld
- Het bestuur houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte betreffende de voortgang van de behandeling van de klacht
- Bij het onderzoek naar klachten wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor.
- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld
- Schriftelijke klachten worden binnen tien dagen bevestigd. Binnen drie weken wordt de afhandelingstermijn bekend gemaakt
- Binnen zes weken wordt de schriftelijke klacht afgehandeld
- Het bestuur zal de klacht schriftelijk met toelichting afhandelen
- Het bestuur zal in het oordeel een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen worden gerealiseerd

### **3 Externe klachtenprocedure**

Als de klacht niet naar tevredenheid door het bestuur wordt afgehandeld, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waar onze organisatie bij aangesloten is.

Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft, kunt u ook meteen uw klacht indienen bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

Als u een schriftelijke klacht wilt indienen bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen dan kunt u zich wenden tot:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Postbus 90600,  
2509 LP Den Haag [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) 070-3105371

## **4 Klachtenformulier**

### **Gegevens ouder/verzorger**

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

### **Gegevens klacht**

Omschrijving van de klacht:

Waarover of over wie wilt u een klacht indienen?

Heeft u deze klacht, indien van toepassing, al met de betreffende leidster besproken?

Wat wilt u bereiken met het indienen van de klacht?

Welke stappen heeft u reeds genomen om tot een oplossing te komen of heeft u zelf een suggestie?

U kunt dit formulier opsturen naar:  
Stichting De Kleine Musketers, Chopinstraat 1, 6661 CZ Elst