

Klachtenbehandeling klanten

Datum : 08-01-2016

Versie : 4

Klachtenbehandeling klanten

Doel van het protocol klachtenbehandeling is informatie te verstrekken aan ouders/verzorgers over de handelwijze van Stichting Peuterwerk Landgraaf (SPL).

Onder een klacht wordt verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger, samenwerkingspartner of omwonende van een locatie over een gedraging van de organisatie, haar bestuur of door een medewerker van SPL. De klacht kan gaan over alle aspecten van de peuteropvang.

Voor de behandeling van klachten wordt de volgende procedure gehandhaafd (zie schema):

- 1) De klant wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betreffende pedagogisch/administratief medewerker, of locatiemanager. De klant kan ook besluiten direct een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuteropvang. Elke klacht wordt door de stichting schriftelijk vastgelegd door de ontvanger van de klacht. Deze schriftelijke rapportage wordt aangereikt aan de locatiemanager.
- 2) De locatiemanager bepaalt de zwaarte van de klacht. Indien het een zware klacht is stuurt hij de klacht naar het MT om advies. Het MT neemt een gemeenschappelijk standpunt in en koppelt dit terug aan de locatiemanager. Ingeval van een normale klacht tracht de pedagogisch medewerker of locatiemanager de klacht in overleg met de klant op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
De schriftelijke rapportages van een klacht worden bewaard in een aparte ordner en een kopie hiervan gaat naar het centraal bureau (PPO). De locatiemanager genereert deze gegevens, analyseert en stelt eventuele verbeteracties op. Indien nodig worden de verbeteracties eerder besproken en wanneer mogelijk geïmplementeerd.
- 3) De locatiemanager koppelt dit bij voorkeur schriftelijk binnen 48 uur terug naar de klant. Mocht de klacht meer tijd behoeven dan wordt de klant hier schriftelijk over geïnformeerd.
- 4) Wanneer de klant niet tevreden is gesteld, kan hij/zij besluiten de klacht voor te leggen aan de directeur. De directeur tracht in overleg met de klant en de locatiemanager de klacht op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Wanneer de klant, na dit overleg nog niet tevreden is gesteld kan hij/zij besluiten een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuteropvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Voor verdere informatie over de Geschillencommissie of het indienen van een klacht kunt u terecht op de website;
www.degeschillencommissie.nl Het klachtenreglement van de Geschillencommissie is opvraagbaar bij het Centraal Bureau van Stichting Peuterwerk Landgraaf.

Klachtenbehandeling klanten

Datum : 08-01-2016

Versie : 4

Dit protocol wordt in een informatiemap meegegeven aan ouders/verzorgers op de eerste dag dat hun kind de speelzaal bezoekt.

Klachtenprocedure

