

Interne klachtenregeling SPGG

In het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen heeft de SPGG een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Uitgangspunt is dat u uw opmerkingen/klachten in eerste instantie bespreekt met de betrokken medewerker van de SPGG, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker wanneer het over het pedagogisch handelen of de speelzaal zelf gaat, of u kunt de directeur benaderen wanneer het om beleidsmatige zaken gaat. Wanneer u een klacht heeft over een pedagogisch medewerker en u komt er in een gesprek met de medewerker niet uit, kunt u daarna de directeur benaderen. Contactgegevens directeur: m.wilbrink@stichting fluvium.nl of 06-14920047.

Wanneer u een klacht heeft over de directeur kunt u contact opnemen met de bestuurder, de heer J. Goes: 085-2734660

Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk (papier dan wel per mail) te worden ingediend. Indien een klacht per telefoon wordt doorgegeven, zal er gevraagd worden om een schriftelijke uiteenzetting van de klacht.

Behandeling klacht

- De directeur of bestuurder van de SPGG draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De directeur of bestuurder bevestigt schriftelijk (papier dan wel per mail) de ontvangst van de ouder per omgaande..
- De directeur of bestuurder zal de klacht met zorg onderzoeken en zal degene die een klacht heeft ingediend op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Indien de klacht een medewerker betreft zal deze in de gelegenheid gesteld worden schriftelijk te reageren. Desgewenst volgt er een gesprek tussen degene die een klacht heeft ingediend, de directeur of bestuurder als mediator en de betrokken medewerker.
- We streven naar een spoedige afhandeling van de klacht, doch uiterlijk binnen 6 weken.
- Degene die een klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

- Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de degene met een klacht de mogelijkheid zich te wenden tot de landelijke Geschillencommissie. Deze regeling is vastgesteld door de

Geschillencommissie, zie hiervoor onze website of via
www.degeschillencommissie.nl