

# Klachtenprocedure SKN

## Interne klachtenprocedure

Indien u als ouder/verzorger een klacht heeft over de gang van zaken binnen de Stichting, bestaat daarvoor een interne klachten procedure.

Deze procedure heeft drie 3 fases : bespreken met de medewerker/leidsters van de peuterspeelzaal, bespreken met de pedagoog en/ of directeur en als laatste bespreken met het Stichtingsbestuur. De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig.

Routing:

De ouder/verzorger richt zich (indien mogelijk) met de melding van de klacht eerst tot de betreffende medewerker/leidster. De betreffende medewerker/leidster probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

Als de melding van de klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met de melding van de klacht niet tot een medewerker/leidster wilt richten, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de directie van Stichting Kinderspeelzalen Nuenen.

Na het indienen van uw (schriftelijke) klacht en een met reden omkleed oordeel wordt u op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Rekening houdend met de aard van de klacht wordt u zo spoedig mogelijk (uiterlijk zes weken na indiening) schriftelijk op de hoogte gehouden van het oordeel inzake de klacht en wordt uw klacht afgehandeld.

De houder stelt een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Als de afhandeling van de klacht u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht laten behandelen door de externe landelijke Geschillencommissie.

Als u een interne schriftelijk klacht wilt indienen dan kunt u die sturen naar:

T.a.v directie Stichting Kinderspeelzalen Nuenen  
Jacobcatstraat 1-3  
5671 VP Nuenen

E-mail: [spelzalennuenen@onsnet.nu](mailto:spelzalennuenen@onsnet.nu)

## Externe klachtenprocedure

Kan er geen oplossing gevonden worden, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen en kan een geschil voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waarbij de Peuterspeelzaal vanaf 1 januari 2016 is aangesloten.

Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden.

Het klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de geschillencommissie, probeert eerst de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie.

De commissie geeft er echter de voorkeur aan dat u hiervan pas gebruik maakt als intern allen mogelijkheden om tot een goede oplossing te komen zijn benut.

Als u een externe schriftelijk klacht wilt indienen dan kunt u die sturen naar:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)