

Een klacht is klacht, als de klager dat vindt....

Intern klachten reglement Peuterhuis Klimop

Vastgesteld februari 2024

Peuterhuis Klimop heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen van klachten.

Onder een klacht verstaan wij een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder over gedragingen van de organisatie, het bestuur of door een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de opvang.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder/verzorger een formele klacht indienen bij de directeur directie@peuterhuisklimop.nl

Definitie organisaties:	Stichting Peuterhuis Klimop
Medewerker:	Alle medewerkers, werkzaam binnen Klimop
Directeur/bestuurder:	Degene die bevoegd/eindverantwoordelijke is voor de uitvoering van het peuterwerk binnen Klimop.
Klachtenfunctionaris:	Degene waar de klachten binnen komen, de procedure bewaakt, klachten registreert en toeziet op de afhandeling van klachten.
Ouder/voogd/verzorger:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruikt wens te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Klimop.
Klager:	Ouder/voogd/verzorger die een klacht indient.
Klacht:	Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook e-mail verstaan