



## Klachtenprotocol Peuterspeelzaal Pinkeltje

Pinkeltje wil de kwaliteit van zijn dienstverlening hoog houden en waar mogelijk verbeteren. Wij staan daarom open voor uw tips of suggesties. Heeft u een idee voor de peuteropvang of een peuteropvang locatie? Wij ontvangen graag uw tips of suggesties. U kunt ons bereiken via een e-mail naar [info@pszpinkeltje.nl](mailto:info@pszpinkeltje.nl)

Als u opmerkingen of klachten heeft over de peuteropvang kunt u dit op een aantal manieren kenbaar maken:

- Via de pedagogisch medewerkers in een persoonlijk gesprek. Zij staan het dichtst bij u en uw kind en kunnen u in de meeste gevallen helpen;
- Via de locatiemanager in een persoonlijk gesprek, dan wel telefonisch via 075-7630510 of per mail naar [info@pszpinkeltje.nl](mailto:info@pszpinkeltje.nl) t.a.v. de locatiemanager.

### Interne klachtenregeling

Pinkeltje neemt opmerkingen of klachten altijd serieus en probeert deze naar tevredenheid op te pakken en af te handelen. Pinkeltje ziet klachten van ouders als een kans om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

In het kader van de Wet Kinderopvang hebben we dan ook een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Leidt het bespreken van uw klacht met de direct betrokkene(n) niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend. Deze kan worden ingediend bij de het bestuur van Pinkeltje, Stichting beheer peuterspeelzaal Pinkeltje. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend door middel van ons [Klachtenformulier Pinkeltje](#).

De stappen die peuterspeelzaal Pinkeltje volgt zijn:

- De klacht zorgvuldig onderzoeken;
- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelen;
- De klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelen;
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekken;
- In het oordeel een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Wilt u meer weten over de procedure, vraag hier dan naar op bij de opvanglocatie van uw kind.

### Externe klachtencommissie

Wilt u bovenstaande wegen niet bewandelen, dan kan een extern traject gestart worden. Ouders kunnen zich voor informatie wenden tot het Klachtloket Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Den Haag. Het Klachtloket Kinderopvang is onderdeel van de Geschillencommissie.

Voor meer informatie, zie: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Het loket biedt ouders de ruimte om eerst te kijken om via informatie, advies en bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.



Wanneer het traject bij het Klachtloket niet tot tevredenheid van ouders is afgehandeld, dan kan de ouder alsnog een klacht melden bij de Geschillencommissie, zie [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang) of ouders kunnen een klacht/ geschil direct aanmelden bij de Geschillencommissie, Bordewijklaan 46, Den Haag, indien:

- Pinkeltje niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht,
- Ouders en Pinkeltje het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht,
- Van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Pinkeltje indient.

Heeft de ouder hierin advies nodig, dan kan de ouder zich wenden tot het Klachtloket Kinderopvang. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat ouders altijd eerst zelf proberen om met de kinderopvangorganisatie tot een oplossing te komen. In de procedure wordt hiernaar gevraagd.

Aan de procedure met de geschillencommissie zijn kosten verbonden.

Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak. Deze zal zowel aan de ouder als aan Pinkeltje bekend worden gemaakt. Deze uitspraak neemt Pinkeltje ter harte waarna Pinkeltje een oplossing naar ieders tevredenheid zal proberen te vinden.

#### Klachtenverslag

Een kinderopvangorganisatie is verplicht om, indien er klachten zijn ontvangen, na afloop van het kalenderjaar een klachtenverslag op te stellen. Dit verslag bevat de klachten in het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien er geen klachten zijn ontvangen, dan hoeft dit verslag niet opgemaakt te worden.

#### Meer informatie

De brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?](#)' geeft informatie over het proces en de kosten van het behandelen van uw klacht. Daarnaast kunt u meer informatie terugvinden in de brochure over de [verkorte procedure](#) bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, het [reglement](#) van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en de [procedure](#) van De Geschillencommissie.