

Klachtenregeling Peuterspeelzaal Toermalijn 't Clowntje

Klachtenregeling

Als u een klacht heeft over iets dat in of om de peuterspeelzaal gebeurd is, is het belangrijk dat u op de goede plaats terecht komt en dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld. Daarom beschikt de peuterspeelzaal Toermalijn 't Clowntje over een klachtenregeling.

Een klacht

Als u een klacht heeft kijken wij in eerste instantie of uw klacht binnen de peuterspeelzaal kan worden opgelost. U bespreekt een klacht eerst met de leidster bijvoorbeeld over de begeleiding van uw kind of over een voorval in de groep. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met de directie of met de interne contactpersoon op Toermalijn 't Clowntje.

Interne contactpersoon

De contactpersoon ondersteunt de klager, maar houdt zich niet met de inhoud van de klacht bezig. De klager kan de klacht in vertrouwen bespreken met de contactpersoon en samen kijken ze hoe de klacht het beste behandeld kan worden, wat de beste weg is. Dat kan een doorverwijzing zijn naar de directie of naar de landelijke klachtencommissie.

In de schoolkatern van Toermalijn 't Clowntje staat de naam vermeld van de contactpersoon en hoe u deze kunt bereiken.

De Landelijke Klachtencommissie

De peuterspeelzaal Toermalijn 't Clowntje is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke behandeling of bent u niet tevreden met de beslissing die de organisatie heeft genomen dan kunt u zich richten tot de SKK.

Klachtenreglement

Voor vragen kunt u terecht bij de directie van peuterspeelzaal Toermalijn 't Clowntje of bij het secretariaat van het SKK tel 090004034 www.klachtkinderopvang.nl

Het klachtenreglement ligt ter inzage in de peuterspeelzaal.

De klachtenprocedure is ook gepubliceerd op onze website www.icb-toermalijn.nl