

Openbaar klachtenverslag 2013

Peuterspeelzaal Toermalijn 't Clowntje

Peuterspeelzaal Toermalijn 't Clowntje heeft een **klachtenregeling**.

- Als een ouder een klacht heeft over iets dat met de peuterspeelzaal te maken heeft wordt in eerste instantie gekeken of de klacht binnen de peuterspeelzaal kan worden opgelost. Lukt dat niet met de leidster dan kan er contact worden opgenomen met de directie of met de **interne contactpersoon**. De contactpersoon ondersteunt de klager, maar houdt zich niet met de inhoud van de klacht bezig. In de schoolgids-Katern van Toermalijn staat de naam vermeld van de contactpersoon en hoe u deze kunt bereiken.
- Samen met de klager wordt bekeken wat de beste weg is: doorverwijzing naar de **directie** of naar de **landelijke klachtencommissie (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang)**.
- Als de voorkeur van de klager uitgaat naar een onafhankelijke behandeling of als de klager ontevreden is met de beslissing die de organisatie heeft genomen dan kan hij/zij zich richten tot de SKK. De namen van de commissieleden staan vermeld op de website www.klachtkinderopvang.nl
- In het informatieboekje peuterspeelzaal wordt voor de klachtenregeling en de klachtenverslaggeving verwezen naar de website van Toermalijn.
- De klachtenregeling en het openbaar klachtenverslag zijn gepubliceerd op de website (www.icb-toermalijn.nl) onder de rubriek Brede School → Peuterspeelzaal. Ze zijn ook te lezen op het mededelingenbord in de peuterspeelzaal.

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang heeft over het kalenderjaar 2013 geen officiële klachten van ouders ontvangen en heeft derhalve de Klachtenvrijbrief KC 2013 verstrekt.