

## Intern Klachtregeling Pepee Kids



Intern Klachtreglement Kindercentrum Pepee Kids heeft in het kader van Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een formele klacht ingediend worden. Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst dat u kunt doen, is het bespreekbaar maken met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de groepsleiding. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met de klachtencoördinator D. Tan.

De klachtencoördinator is te bereiken via mail; [info@pepeekids.nl](mailto:info@pepeekids.nl). Telefonisch: 070-7371391 De klachtencoördinator noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Soms kan een gesprek al voldoende zijn voor een oplossing. Wanneer er naar aanleiding van uw klacht wat meer onderzoek nodig is, ontvangt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van uw klacht met daarbij de omschrijving hiervan.

Binnen zes weken nadat de klacht is ingediend wordt door de directie een besluit genomen over de gegrondheid van de klacht en eventueel te treffen maatregelen.

De ouder en de direct betrokken medewerk(st)er worden daarover geïnformeerd door de directie. Als deze termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden). De hoofdleidster van de betreffende locatie wordt betrokken bij de behandeling van de klacht, tenzij over deze persoon geklaagd wordt, dan zal de directeur de klacht zelf volledig behandelen. Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling). Klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

Anoniem uw klacht doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor u niet met uw klacht naar buiten durft te treden, kunt u contact opnemen met de directie. Zij gaan dit gesprek vertrouwelijk behandelen en archiveren in het persoonlijk archief.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder de weg vrij om naar informatie, advies en mediation te vragen bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/).