

PROTOCOL KLACHTENREGELING.

Peuterspeelzaal Ons Hol en De Toel heeft een externe klachtencommissie.

Wanneer u een klacht heeft waarmee u niet bij de desbetreffende leidster terecht kunt, kunt u zich wenden tot GESCHILLENCOMMISSIE. Dat is een onafhankelijke klachtencommissie die zich dan zal buigen over uw klacht. Klachten ontstaan vaak door slechte onderlinge communicatie. Vaak gaan daar de klachten dan ook over maar kan ook gaan over werkhouding of de pedagogische aanpak.

De procedure die wij binnen de Stichting hanteren wordt hier in een stappen plan uitgelegd.

Bij een klacht volgt u dit protocol.

1 Wanneer u een klacht heeft.

Praat eerst met de leidster, probeer er samen uit te komen.

Mocht dit niet afdoende zijn wordt de coördinator ingeschakeld.

2 De klacht wordt niet naar wens opgelost .Dan kunt u zich rechtstreeks wenden zonder overleg tot de geschillencommissie.

U dient een klacht in bij de geschillencommissie.

3 De klacht ligt bij de geschillencommissie.

U heeft uw klacht bij de geschillencommissie ingediend en zij zullen onderzoeken wat er kan worden gedaan aan de klacht en hoe dit door de hulp van deskundigen moet worden opgelost.

4 Afhandelen klacht

De coördinator peuterspeelzaal levert ieder jaar een kort verslag in met de eventuele klachten die zijn behandeld bij de geschillencommissie.

Op de peuterspeelzaal liggen folders voor ouders/verzorgers over de geschillencommissie.

Bij binnenkomst peuterspeelzaal worden ouders/verzorgers hierop gewezen.

Dit staat ook vermeld in het beleidsplan welke op de peuterspeelzaal ligt en op de site staat vermeld.