

Klachtenregeling peuterspeelzalen

Ondanks de zorgvuldigheid die de leidsters en de organisatie, het management en het bestuur betrachten, kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de gang van zaken. Een klacht kan op twee manieren ingediend worden. Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen MeanderOmnium indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen. Extern betekent dat u met uw klacht direct of na de interne regeling de externe Geschillencommissie kunt benaderen.

Interne route

1. Bij praktische zaken aangaande de dagelijkse gang van zaken op de peuterspeelzaal, kunt u deze klacht het beste bespreken met de leidster. Zij probeert de klacht samen met u naar uw tevredenheid op te lossen.
2. Mocht uw klacht niet op een bevredigende wijze zijn opgelost, dan kunt u uw klacht per mail of telefonisch voorleggen aan de teamleider
3. Binnen tien werkdagen wordt op de klacht gereageerd. Binnen een termijn van 31 dagen wordt er een terugkoppeling gegeven over de stand van zaken of wordt het besluit bekend gemaakt.
4. U heeft het recht om gehoord te worden. U mag zich hierbij laten bijstaan.
5. Een klacht wordt niet openbaar gemaakt.

Vindt u niet voldoende gehoor bij de teamleider dan kan er contact worden opgenomen met de **Geschillencommissie**. Dit is een landelijke onafhankelijke commissie.

Externe route

U kunt ten alle tijden rechtstreeks met uw klacht naar de landelijke en onafhankelijke Geschillencommissie gaan.

www.degeschillencommissie.nl

070 – 310 53 10