

Klachtenreglement Peuterspeelzaal Madelief

U maakt als ouder/verzorger gebruik van Peuterspeelzaal Madelief. Onze medewerkers doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn.

Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

Conform de Wet Klachtenrecht Cliënten zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten.

Een klacht kunt u schriftelijk indienen.

Als er een klacht is proberen we deze eerst intern op te lossen. Als deze naar uw inzicht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht buiten Peuterspeelzaal Madelief indienen bij de ZcKK (Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang)

Interne Klachtenprocedure

1. U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot bestuur van Peuterspeelzaal Madelief. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken medewerker op te lossen. Het bestuur zal een schriftelijk verslag opstellen van de behandeling van uw klacht.

Contactgegevens bestuur:

Schriftelijk: W. Arondeusstraat 59, 4333 DD Middelburg

Email: info@peuterspeelzaalmadelief.nl

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door het bestuur u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie waar Peuterspeelzaal Madelief bij aangesloten is. Het hiervoor geldende klachtenreglement is te lezen op de website van de klachtencommissie (zie hieronder). Indien de situatie naar uw mening daar toe aanleiding geeft, kunt u uw klacht ook direct indienen bij de klachtencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen volgens de interne procedure.

Als u een klacht wilt indienen bij de klachtencommissie kunt u zich wenden tot:

ZcKK

Postbus 540

2800 AM Gouda

Tel. 0182-547888

E-mail: info@zckk.nl

Internet: www.zckk.nl