

## Klachtafhandeling

### Klachtenafhandeling

Indien een ouder een klacht heeft dan kan zij deze klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan POVH of het Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie Kinderopvang. Iedere ouder ontvangt bij inschrijving informatie over het Klachtenloket. Op de site van POVH is nadere informatie over de Geschillencommissie/ Klachtenloket te vinden.

### Interne klachtafhandeling

- De peuterleidster/medewerker of de manager tracht de klacht in mondeling overleg met de ouder op een voor beiden bevredigende wijze af te handelen. Indien een peuterleidster/medewerker bij de klacht betrokken is, en de manager de klacht afhandelt, dan wordt de peuterleidster/medewerker hierbij te allen tijde geraadpleegd en indien nodig bij de klachtenbehandeling betrokken.
- Indien een klacht niet meteen kan worden afgehandeld, geeft de peuterleidster / medewerker of manager aan op welke termijn (uiterlijk 3 weken) de ouder een reactie ontvangt.
- Indien de ouder vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan wel in het geval hij/zij zich niet tot de peuterleidster / medewerker of manager wenst te wenden, dan kan zij/hij besluiten een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur van POVH, en wel bij Klachtenfunctionaris via mailadres [info@peuteropvangwerk.nl](mailto:info@peuteropvangwerk.nl).
- De Klachtenfunctionaris tracht de klacht in overleg met de overige bestuursleden en de ouder op een voor beiden bevredigende wijze af te handelen. De manager wordt hierbij te allen tijde geraadpleegd en indien nodig bij de klachtenafhandeling betrokken.
- Wanneer de ouder, na overleg met de klachtenfunctionaris, vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan hij/zij besluiten een schriftelijke klacht binnen 6 weken in te dienen bij het Klachtenloket.

### Klachtenregistratie

Wanneer klachten door de leidsters worden afgehandeld wordt het onderstaande klachtenformulier ingevuld en bewaard in een daarvoor bestemde klapper, in een afgesloten kast. Een kopie wordt naar het Centraal bureau gestuurd. Wanneer de klachtenfunctionaris de klacht afhandelt, wordt dit ook schriftelijk, door middel van onderstaande klachtenformulier vastgelegd in een daarvoor bestemde klapper klachtenregistratie op het Centraal Kantoor van Peuteropvang Heerlen. De klachtenregistratie dient in een afgesloten kast bewaard te worden. In het kader van het kwaliteitsbeleid worden de geregistreerde klachten periodiek geanalyseerd zodat beoordeeld kan worden welke verbeteracties nodig zijn. In het MT/ bestuursoverleg en vervolgens het teamoverleg van de locaties worden de klachten besproken en verbeteracties uitgezet.

### Externe klachtafhandeling

Iedere ouder ontvangt bij inschrijving/ eerste bezoek op de locatie nadere informatie over de interne klachtenregeling en het klachtenloket. De informatie over de klachtenregeling staat op de site van POVH. Het Klachtenloket adviseert ouders allereerst contact op te nemen met POVH en de klacht openhartig te bespreken. Indien voorkeur van de ouder uitgaat naar een onafhankelijke behandeling of de ouder niet tevreden is met de beslissing die POVH heeft genomen dan kan de ouder zich richten tot de Geschillencommissie Kinderopvang en wel aan het hier aan verbonden Klachtenloket. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen.

Voor verdere informatie kunnen ouders/ verzorgers zich wenden tot [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)