



**Klachtenreglement
Peuterspeelzaal Tamarinde
2016 – 2017**

Klachtenprocedure peuterspeelzaal Tamarinde

Uw kind is bij ons in goede handen. Wij doen ons uiterste best om u naar tevredenheid van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft. Daarvoor hebben wij een klachtenprocedure. Deze bestaat uit vier stappen:

- Bespreekbaar maken
- Gesprek met leidinggevende
- Interne klachtenregeling
- Externe klachtenregeling

Stap 1 – Bespreekbaar maken

Als u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft, kunt u dit met de peuterleidster bespreken. Zij zal proberen uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Stap 2 – Gesprek met leidinggevende

Komt u er met betreffende peuterleidster niet uit, dan kunt u zich wenden tot zijn/haar leidinggevende. Dit is juf Annemieke Kester.

Stap 3 – Interne klachtenregeling

Is uw klacht na dit gesprek niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen middels een klachtenformulier. Dit formulier gaat naar de schoolcontactpersoon juf Kerkhoven. Zij werkt op de Koningin Beatrixschool, de basisschool waar PSZ Tamarinde en de Tamarschool mee verbonden zijn via de stichting School met de Bijbel. Juf Kerkhoven is samen met Aart Fraanje (oud-leerkracht Koningin Beatrixschool) en Jan Boer (directie Tamarschool) lid van de klachtencommissie. Als u uw klacht indient, ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van ons. Wij geven hierin aan hoe en binnen welk termijn wij een oplossing voor uw klacht zoeken. In deze brief staat ook met wie u contact kunt opnemen over de voortgang. Om tot een oplossing te komen van uw klacht en een verbetering van onze processen te komen, nemen wij zowel met u als met de betrokken peuterleidster contact op. Het klachtenformulier vindt u bij de leidinggevende van de peuterspeelzaal.

Het klachtenformulier stuurt u naar:

Koningin Beatrixschool
T.a.v. mevrouw N. Kerkhoven
Saenredamstraat 4
2525 TN Den Haag

Stap 4 – Externe klachtenregeling

Bent u uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van de klacht dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie voor Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

- Postbus 90600
- 2509 LP Den Haag
- W: www.degeschillencommissie.nl

Klachtenformulier Peuterspeelzaal Tamarinde

Naam kind :
Naam ouder/verzorger :
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoonnummer :

1: Wat is uw klacht?

.....
.....
.....

2: Wat is de oorzaak van/ of de aanleiding van uw klacht?

.....
.....
.....

3: Met wie heeft u de klacht besproken?

.....
.....
.....

4: Heeft u een suggestie voor de oplossing van uw klacht?

.....
.....
.....

5: Heeft u nog aanvullende opmerkingen?

.....
.....
.....

Datum:.....Handtekening:.....