

Klachtenregeling peutergroepen

Ondanks de zorgvuldigheid die de pedagogisch medewerkers 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, namelijk via een interne en een externe route.

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

Interne route

1. Bij klachten aangaande de dagelijkse gang van zaken op de peutergroep, kunt u deze klacht het beste bespreken met de pedagogisch medewerker. 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 telefonisch, schriftelijk of per mail voorleggen aan de teamleider.
3. Mocht ook de teamleider de klacht niet tot tevredenheid op kunnen lossen dan kunt u de klacht schriftelijk (of per mail) indienen bij de directeur/ bestuurder van MeanderOmnium.
4. MeanderOmnium is verplicht om de klacht zorgvuldig te onderzoeken.
5. Binnen tien werkdagen wordt op de klacht gereageerd.
6. MeanderOmnium handelt de klacht, rekening houdend met de aard ervan zo spoedig mogelijk af.
7. MeanderOmnium houdt de ouder tussentijds zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
8. Uiterlijk binnen een termijn van 31 dagen wordt er een terugkoppeling gegeven over de stand van zaken of wordt het besluit bekend gemaakt.
9. MeanderOmnium geeft een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht.
10. MeanderOmnium stelt in het oordeel een concrete termijn, waarbij eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
11. U heeft het recht om gehoord te worden. U mag zich hierbij laten bijstaan.
12. Een klacht wordt niet openbaar gemaakt.

Vindt u niet voldoende gehoor bij de teamleider of directeur/ bestuurder 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

2024