

Interne klachtenprocedure SPA

Stichting Peuter Centra Arnhem (SPA) heeft voor klachten van ouders/oudercommissies een interne klachtenprocedure opgesteld. Ouders/verzorgers kunnen bij een klacht de interne procedure volgen, maar tevens is het mogelijk om direct de externe procedure te volgen. Daarvoor is SPA geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Procedure

Middels het intake gesprek dat met ouders wordt gehouden voor start van de opvang van hun kind, via het informatieboekje en via onze website zijn ouders zijn bekend met onze Klachtenregeling voor zowel de Interne regeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillen Commissie Kinderopvang.

Interne klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat een ouder/verzorger een klacht heeft over de plaatsingsovereenkomst of over de gang van zaken op een locatie. Wij gaan ervan uit dat een klacht in eerste instantie met de direct betrokkene wordt besproken. Dit kan een medewerker op de groep of op kantoor zijn. Wij hopen van harte er op die manier uit te komen. Mocht dit na alle inspanningen onverhoopt niet lukken, dan kan de ouders/verzorgers contact opnemen met de manager van de locatie. Zij zijn op het kantoor te bereiken via (026) 352 33 50. Indien ook dan geen bevredigende oplossing kan worden gevonden, is het zaak dat ouders zich wenden tot de directeur van SPA.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij SPA. Klachten worden zorgvuldig onderzocht waarbij de ouders zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. SPA zal de betrokkenen een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekken. Hierbij worden er concrete termijnen gesteld waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Ons streven is om de klacht uiterlijk 6 weken na indienen te hebben afgehandeld.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Geschillen Commissie Kinderopvang

Wanneer de Interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder het recht om zich tot de Geschillen Commissie Kinderopvang te wenden. De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling.

Ouders kunnen zich telefonisch, schriftelijk en via de [website](#) tot deze organisatie wenden:

Postadres

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: (070) 3105310. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Website: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen