

## Klachtenregeling

### Regels van belang uit het toetsingskader peuterspeelzaal:

- Er moet een klachtenregeling zijn.
- Er moet een klachtencommissie zijn.
- De klachtencommissie werkt met een reglement.
- Een klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 leden waarvan de voorzitter niet in dienst is bij de organisatie.
- Het toezicht richt zich op de externe klachtenregeling. Klachten die intern afgehandeld zijn, zijn voor het toezicht minder relevant.
- Het is sinds 1 januari 2016 wettelijk verplicht geregistreerd te staan bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.
- Een oudercommissie mag niet fungeren als klachtencommissie.

### Klachtenregeling Stichting Reformatorische Peuterspeelzalen (SRP)

Het is mogelijk dat u het niet eens bent met de wijze waarop u of uw kind is behandeld door de SRP of een medewerkster van één van de peuterspeelzalen. Dit kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan.

Indien u daarover een klacht heeft verzoeken wij u de volgende stappen te volgen:

1. Indien gewenst kunt u direct de klachtencommissie benaderen met uw klacht (zie stap 5 voor adres klachtencommissie). Deze commissie zal dan haar oordeel geven. De Bijbel geeft ons echter ook richtlijnen voor het omgaan met klachten. Zie Mattheüs 18. Wanneer u een klacht hebt gaat u hiermee in principe eerst naar degene op wiens gedraging(en) of besluit(en) de klacht betrekking heeft. In onderling overleg wordt geprobeerd tot een bevredigende oplossing te komen.
2. Indien uw klacht niet bevredigend wordt opgelost, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de secretaris van het bestuur van de SRP. Een klachtenformulier is te downloaden van de website ([www.sggkrimpen.nl](http://www.sggkrimpen.nl)) of te verkrijgen via de hoofdleidster.
3. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
4. Het bestuur van de SRP zal u binnen 4 weken schriftelijk haar oordeel mededelen.
5. Wanneer u het niet eens bent met het besluit van het bestuur, of wanneer u uw klacht niet eerst kenbaar wilt maken aan het bestuur, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Het adres van de klachtencommissie is: Rode Klaver 7, 2923 GH Krimpen aan den IJssel.
6. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. De klachtencommissie zal haar oordeel uiterlijk zes weken na het indienen van de klacht schriftelijk aan u mededelen.
8. Binnen een maand na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie geeft het bestuur schriftelijk aan of zij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
9. Het reglement van de klachtencommissie is te downloaden van de website ([www.sggkrimpen.nl](http://www.sggkrimpen.nl)).
10. Wanneer u het oneens bent met het oordeel van de klachtencommissie, kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

### klachtencommissie

De heer E.P. Ruit  
Rode Klaver 7  
2923 GH Krimpen aan den IJssel  
0180-550784

Mevrouw T. Brand-Otterspeer  
Schepenstraat 8  
2922 VS Krimpen aan den IJssel  
0180-516152

De heer J.J. Opschoor  
Stad en Landschap 28  
2923 BM Krimpen aan den IJssel  
0180-516238