

## **Interne klachtenprocedure peuterspeelzaal Dribbel**

Gebaseerd op het modelreglement van de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK)

Vastgesteld in bestuursvergadering 5 maart 2018

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

- 1.1 Peuteropvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 t/m 3 jaar in de vorm van peuterspeelzaal (PSZ) of peuteropvang.
- 1.2 Bestuur: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de peuteropvang door de betreffende organisatie.
- 1.3 Management: bij Dribbel is dat het bestuur.
- 1.4 Pedagogisch medewerker: persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.
- 1.5 Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende peuteropvangorganisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.6 Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen een organisatie, van hoog naar laag: bestuur, management en pedagogisch medewerkers.
- 1.7 De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK), is een provinciale klachtencommissie voor kinderopvang in Zuid-Holland en in andere provincies. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor kinderdagverblijf (KDV), peuterspeelzaal (PSZ), buitenschoolse opvang (BSO) en gastouderbureau (GOB). ZcKK kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.
- 1.8 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de peuteropvangorganisatie;
- 1.9 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de peuteropvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.
- 1.10 Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de peuteropvangorganisatie, of een medewerker van de organisatie.