

KLACHTENREGELING SKN

Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de pedagogisch medewerker van de kinderopvangorganisatie.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

Klachten kunnen gaan over:

- geleverde diensten van het bedrijf (planning, financiën etc.)
- de werkwijze van de SKN in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind
- gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
- het niet nakomen van afspraken

Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie van Stichting Kinderopvang Nederlek, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of de klachten-(geschillen)commissie

Doel:

De SKN streeft ernaar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Een klacht kan bijdragen tot een verbetering van de organisatie.

Uitgangspunten bij het indienen van de klacht

- Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een advies.
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.

Een klacht kan ingediend worden door:

- De klant
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- Zijn/haar nabestaanden
- Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd

Interne klachtenprocedure:

Wij streven naar een positieve samenwerking met ouders of klanten en hopen daarbij dat u met uw wensen, opmerkingen en klachten eerst bij ons komt. U kunt hiervoor altijd bij een van de pedagogisch medewerkers terecht. Zij zullen uw klacht aanhoren en samen met u zoeken naar een oplossing. De pedagogisch medewerker zal uw klacht in principe altijd doorspelen naar de leidinggevende die het bestuur vervolgens op de hoogte brengt van uw klacht.

Mocht u er met de pedagogisch medewerker niet uitkomen dan kunt een gesprek aanvragen met de directie en/of bestuur. Een officiële klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Hiervoor kunt u ontvang uiterlijk binnen zes weken een reactie van ons. U kunt uw klacht ten allen tijden intrekken. Ook hiervan stelt u de leidinggevende of de directie schriftelijk op de hoogte. Indien het een klacht betreft over een medewerker zal deze altijd worden geïnformeerd. De directie zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de directie toe te zenden. De directie zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na

verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen. De directie roept, indien zichzelf of een der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de directie het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

Bijstand:

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Het verstrekken van inlichtingen De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Inzagerecht:

Zowel de klager, de betrokken medewerker(s) en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien. Geheimhouding iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Beslissing:

De directie stelt binnen zes weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

Te nemen maatregelen:

De directie deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Per kalenderjaar worden de geregistreerde klachten bij de Geschillencommissie waar de SKN vanaf 1 januari 2016 bij aangesloten kenbaar gemaakt aan de directie van de SKN. De directie brengt bestuur en de oudercommissie hiervan op de hoogte tijdens een van de vergaderingen.

Ouders kunnen in bepaalde gevallen ook meteen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verwijzen wij naar de volgende websites:

www.degeschillencommissie.nl

www.klachtenloket-kinderopvang.nl