



Klachtenprocedure voor ouders

Inleiding

Wanneer ouders gebruik maken van de diensten van Stichting Kinderopvang Haarlemmermeer, dan kan het gebeuren dat men een klacht heeft over een bepaalde gang van zaken. Volgens de wet kinderopvang is elke kinderopvangorganisatie verplicht een klachtenreglement te hebben.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang is te downloaden op www.degeschillencommissie.nl.

Voordat een klacht echter officieel wordt ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang willen we als SKH heel graag de kans krijgen om de klacht intern op te lossen.

Interne afhandeling van een klacht

We verzoeken ouders die ontevreden zijn over de geboden diensten daarmee niet rond te blijven lopen. Een klacht is voor ons een gratis advies en kan aanleiding zijn onze dienstverlening te verbeteren. De volgende stappen kunnen genomen worden:

- Stap 1. Men bespreekt de klacht met de veroorzaker ervan of met het eerste aanspreekpunt binnen de organisatie. Dit is vaak de eenvoudigste manier. Meestal leidt een gesprek met degene die verantwoordelijk is voor het ongenoegen van de klant tot de snelste oplossing.
- Stap 2. Leidt deze aanpak niet tot het oplossen van de klacht of wil men deze mogelijkheid niet benutten, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de vestiging of met directeur-bestuurder van de SKH. Desgewenst kan de leidinggevende of directeur-bestuurder bemiddelen of adviseren in de nog te ondernemen stappen.
- Stap 3. Leiden stap 1 en 2 niet tot het oplossen van de klacht of wil men deze mogelijkheden niet benutten, dan kan men zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

Procedure indienen klacht

- 1) Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 2) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten

Procedure behandeling klacht

- 1) De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2) De leidinggevende bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3) De leidinggevende houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4) Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5) Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6) De leidinggevende bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat



geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

- 7) De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe afhandeling van de klacht

- 1) Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 2) De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 3) Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 4) De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij SKH, ingediend te worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.