

SKOL

klachtenreglement

januari 2016

inleiding

SKOL streeft naar zo goed mogelijke zorg richting kinderen en zo goed mogelijke dienstverlening richting ouders. Toch kan het voorkomen dat er een klacht is. Onze insteek is om klachten samen op te lossen.

Omdat SKOL streeft naar open communicatie met de ouders gaan wij er vanuit dat de meeste klachten direct besproken kunnen worden met de betrokken groepsleiding. Mocht dat onverhoopt niet lukken, niet het geval zijn of je geeft er de voorkeur aan dan kan er ook direct contact worden opgenomen met het management.

De werkwijze rondom de behandeling/afhandeling van klachten hebben wij vastgelegd in dit klachtenreglement.

inhoudsopgave

Artikel 1: Indienen van een klacht	4
Artikel 2: Behandeling van de klacht	4
Artikel 3: Bijstand.....	5
Artikel 4: Inwinnen van inlichtingen	5
Artikel 5: Inzagerecht en geheimhouding	6
Artikel 6: Vaststelling en wijziging reglement	6
Artikel 7: Bekendmaking en inwerkingtreding klachtenreglement	6
Artikel 8: Begripsomschrijvingen	6

artikel 1: indienen van een klacht

- 1.1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - de klant: ouders, verzorgers en kinderen vanaf acht jaar oud;
 - zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
 - zijn of haar nabestaanden;
 - personen die door een klant zijn gemachtigd.
- 1.2. Klachten kunnen worden ingediend middels de website van SKOL Kinderopvang via het contactformulier (www.skolkinderopvang.nl). De klager kan ook een mail sturen naar info@skolkinderopvang.nl.
- 1.3. De klager is gerechtigd de klacht in te dienen bij elk door hem of haar gewenst onderdeel van SKOL Kinderopvang.
- 1.4. Indien SKOL Kinderopvang niet conform het klachtenreglement handelt, of als de klager ontevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling, kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen via het Klachtenloket kinderopvang. De klager dient in alle redelijkheid SKOL Kinderopvang de gelegenheid te bieden op een klacht te reageren en af te handelen, zoals ook SKOL Kinderopvang klanten alle gelegenheid biedt om klachten in te dienen.
- 1.5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 1.6. Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

artikel 2: behandeling van de klacht

- 2.1. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator en de mededeling dat de klacht in behandeling zal worden genomen. Daarbij ontvangt de klager een uitleg over de procedure die gevolgd zal worden. De termijn voor de ontvangstbevestiging van de klacht bedraagt drie werkdagen.
- 2.2. Bewaking van de procedure en afhandelingstermijn vindt plaats door de klachtencoördinator.
- 2.3. Klachten worden binnen uiterlijk twee werkweken afgehandeld, tenzij er één of meer omstandigheden zijn die dit redelijkerwijs niet of moeilijk mogelijk maken. In dat geval wordt de maximale wettelijke termijn van zes weken aangehouden.
- 2.4. Voor klachtbehandeling is een interne procedure opgesteld, om het proces en de tijdslijnen van klachtbehandeling te borgen. De procedure voorziet onder andere in verslaglegging van de klachtbehandeling.

- 2.5. De klachtencoördinator bepaalt wie de klacht het beste kan behandelen, afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht. Daarbij zorgt de klachtencoördinator er altijd voor dat de hogere geleding dan de klachtbehandelaar tegelijk met de klachtbehandelaar geïnformeerd wordt over de klacht.
- 2.6. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht de partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt.
- 2.7. Indien de hogere geleding tot afzonderlijk horen van klager en beklagde overgaat, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 2.8. Indien SKOL Kinderopvang niet conform het klachtenreglement handelt, of als de klager ontevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling kan de klacht ook worden ingediend bij de Geschillencommissie, zie artikel 1.4.
- 2.9. Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf het moment van indiening van de klacht de ouder/verzorger verder als vertegenwoordiger beschouwd.
- 2.10. Alle schriftelijke en digitale klachten en verslaglegging en worden bewaard op het kantoor van SKOL Kinderopvang.
- 2.11. Minimaal één maal per jaar staat de klachtenregistratie en de werkwijze klachtenbehandeling op de agenda van het managementteam.

artikel 3: bijstand

- 3.1. Partijen kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door betreffende partij aan te wijzen persoon.

artikel 4: inwinnen van inlichtingen

- 4.1. SKOL Kinderopvang kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is te allen tijden schriftelijke toestemming nodig van betrokkene of betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.
- 4.2. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door SKOL Kinderopvang. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

- 4.3. SKOL Kinderopvang is verplicht alle bescheiden en/of informatie met betrekking tot de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene of degenen van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is of zijn.

artikel 5: inzagerecht en geheimhouding

- 5.1. Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.
- 5.2. Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die de partijen betreffen en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent, is medegedeeld, of redelijkerwijs kan vermoeden.

artikel 6: vaststelling en wijziging reglement

- 6.1. Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van SKOL Kinderopvang. De directie heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige Oudercommissies. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de Oudercommissie. Uitgesloten van instemming van de Oudercommissies zijn de termijn voor de schriftelijke bevestiging (artikel 2.2) en de afhandelingstermijn (artikel 2.4).

artikel 7: bekendmaking en inwerkingtreding klachtenreglement

- 7.1. SKOL Kinderopvang brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van haar klanten, in ieder geval op de website van SKOL Kinderopvang.
- 7.2. Het reglement treedt uiterlijk op 1 februari 2016 in werking.

artikel 8: begripsomschrijvingen

Organisatie: SKOL Kinderopvang, aanbieder van regelmatige opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van kinderdagopvang (KDV), naschoolse/buitenschoolse opvang (NSO/BSO) en voorschoolse opvang (VSO).

Bestuur/directie: de persoon/personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door SKOL Kinderopvang.

Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan SKOL Kinderopvang, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van SKOL Kinderopvang. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk SKOL Kinderopvang als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele werknemer.

Geledingen: de lagen binnen SKOL Kinderopvang waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen SKOL Kinderopvang, van hoog naar laag: directie, locatiemanagers en groepsleiding.

Kantoor: de kantoorlocatie van waaruit ondersteunende diensten van SKOL Kinderopvang plaatsvinden, en waar de directie kantoor houdt.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen: hierna te noemen de Geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen. De Wet Kinderopvang bepaalt dat elke kinderopvang aangesloten moet zijn bij de Geschillencommissie. Bij de Geschillencommissie kan men terecht voor een bindende uitspraak. Onderdeel van de Geschillencommissie is het Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hier kan men terecht voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.

Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van SKOL Kinderopvang; een rechtspersoon (bedrijf of organisatie) die in het kader van bedrijfsgerichte kinderopvang gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van SKOL Kinderopvang.

Klager: een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van SKOL Kinderopvang, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan SKOL Kinderopvang.

Klacht: mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van SKOL Kinderopvang of een medewerker van SKOL Kinderopvang. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van SKOL Kinderopvang, in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van SKOL Kinderopvang die de kinderopvang betreffen.

Klachtencoördinator: beheerder van het centrale klachtendossier, bij wie de klachten centraal binnenkomen; bewaakt de procedure en de tijdslijnen van de klachtafhandeling. De Klachtencoördinator ressorteert wat betreft de rol van Klachtencoördinator onder de directie.