

Klachtenreglement

SKOL Kinderopvang verzorgt de opvang van je kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat je niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en je dit kenbaar wenst te maken. Wij zijn dan graag bereid om met je te praten om tot een oplossing te komen. In dit klachtenreglement staat beschreven op welke wijze je jouw ontevredenheid kenbaar kan maken.

Onvrede of klacht

SKOL kinderopvang heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. Wanneer je als klant ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen de organisatie, dan vragen wij je ons dit persoonlijk te laten weten. Bij voorkeur kun je de onvrede eerst bespreekbaar maken bij de direct betrokkene. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kun je een formele klacht indienen. Een formele klacht kun je uitsluitend schriftelijk indienen met het klachtenformulier op onze website. Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kun je als klant informatie, advies en/of mediation inwinnen bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie.

Klachtenprocedure

De klachtenprocedure is alleen bedoeld voor klanten van SKOL kinderopvang. Om je onvrede of klacht kenbaar te maken kun je de volgende stappen doorlopen.

Waar kunt terecht met uw onvrede / klacht?

Bij de pedagogisch medewerker

Ben je niet tevreden over de verzorging van je kind of de gang van zaken op de groep of de locatie dan kun je altijd terecht bij de pedagogisch medewerker van je kind. De pedagogisch medewerker is voor jou het eerste aanspreekpunt. Je kunt je onvrede bespreekbaar maken tijdens het brengen of halen van uw kind of indien gewenst een afspraak maken om er over te praten.

Of bij de locatiemanager

Kom je er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kun je een afspraak maken met de manager van de locatie. Indien gewenst kun je ook direct contact opnemen met de locatiemanager.

Of bij de afdeling Planning & Administratie

Ben je niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de facturering dan kun je rechtstreeks contact opnemen met onze afdeling Planning & Administratie.

Bemiddeling door de operationeel manager

Wanneer je onvrede of klacht onvoldoende is of niet kan worden opgelost door de locatiemanager of afdeling dan kun je je richten tot de operationeel manager. De operationeel manager kan bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing.

Formele klacht

Kom je er in het persoonlijk contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij je om je klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier op onze website. De klacht komt dan binnen bij onze klachtenfunctionaris die de verdere afhandeling conform de procedure bewaakt.

Indienen klacht

Een formele 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. Om de klacht in behandeling te kunnen nemen dient het klachtenformulier volledig te zijn ingevuld. De klacht dient voorzien te zijn 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.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- De klacht wordt door de Locatiemanager onderzocht en geanalyseerd. Indien nodig wordt de Regiomanager ingeschakeld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris 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.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.

De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij SKOL kinderopvang, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

www.degeschillencommissie.nl