

Interne Klachtenregeling SKIK kinderopvang, peuterspeelzalen & gastouderbureau

Inleiding

Kinderopvang is mensenwerk en heel soms lopen zaken anders dan verwacht. Wij zijn graag een organisatie waar ouders/verzorgers altijd goed met vragen, aandachtspunten en/of klachten terecht kunnen. Samen willen we werken aan een organisatie waar ouders/verzorgers hun kinderen graag naar toebrengen. Daarom heeft Skik Kinderopvang en Peuterspeelzalen, in het kader van de Wet kinderopvang een interne en externe (geschillencommissie) klachtenregeling, deze beschrijft de mogelijkheden, de werkwijze en registratie. Deze klachtenregeling dient enerzijds voor om op controleerbare wijze met deze signalen om te gaan, anderzijds biedt dit mogelijkheden tot verbetering van onze dienstverlening.

U mag zelf kiezen of u van de interne klachtenregeling of de geschillencommissie gebruik maakt, de geschillencommissie zal in eerste instantie meestal verwijzen naar de interne klachtenregeling. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht dus eerst intern bespreekbaar bij de direct betrokkene met als doel om er samen uit te komen. Lukt dit niet of leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij onze klachtenfunctionaris Jitske Mulder. Zij is te bereiken per e-mail: info@skikkinderopvang.nl of telefonisch 0513 416017. Een formele klacht wordt schriftelijk (per brief of via mail) ingediend.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders/verzorgers/of anders betrokkene de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag:
<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/kinderopvangorganisatie/informatie-en-advies/>
of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie:
<https://www.degeschillencommissie.nl>

1. Definities

Organisatie:	SKIK kinderopvang & peuterspeelzalen (incl gastouderbureau) waaronder begrepen alle bestuursleden, medewerkers, bemiddelingsmedewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
Medewerker/ bemiddelingsmedewerker:	De medewerker werkzaam bij SKIK
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
(Locatie)Manager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren). Hieronder vallen ook vraagouders van het gastouderbureau.
Indiener van klacht	Een persoon of een groep van personen, in relatie staan tot SKIK, die een klacht voorlegt.
Klacht:	Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- a) Een klacht dient schriftelijk (brief of mail) 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 indiener van klacht, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- b) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Klacht betreffende een gastouder

- a) Klacht betreffende een gastouder: indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- b) Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- c) Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang over de rol van het gastouderbureau.
- d) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

5. Klacht betreffende het gastouderbureau

- a) Klacht betreffende de organisatie: Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directeur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.
- b) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

6. Behandeling klacht

- a) De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht (intern formulier).
- b) De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- c) De klachtenfunctionaris houdt de indiener van klacht op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d) Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e) Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

- f) 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 indiener van klacht hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- g) De indiener van klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

7. Externe klachtafhandeling

- a) Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- b) 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.
- c) Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- d) De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.