

Inleiding

Kinderopvang SKR en haar medewerkers stellen alles in het werk om de dienstverlening aan zowel ouders¹ als de kinderen zo goed mogelijk aan te bieden. Dit is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid. Kinderopvang SKR vindt het belangrijk dat klanten dit uiten. Deze uitingen van ontevredenheid bieden Kinderopvang SKR de kans om verbeteringen aan te brengen in de dienstverlening.

Mocht je ontevredenheid verder gaan en niet in goed overleg kunnen worden opgelost, dan is er sprake van een (formeel) klacht en kun je gebruik maken van deze klachtenprocedure. De klachtenprocedure die Kinderopvang SKR hanteert is van toepassing op alle diensten.

Onder een formele klacht verstaan we een (mondelinge of) schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een ouder over het (pedagogisch) handelen van een medewerker of de dienstverlening van Kinderopvang SKR.

1. Voortraject klacht

Kinderopvang SKR stimuleert ouders om een klacht zo snel mogelijk te bespreken met de betreffende medewerker. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep (of het centraal bureau). Vaak biedt een open gesprek al een oplossing. Is dit echter niet het geval, dan kan een klacht worden ingediend.

2. Indienen klacht

De ouder kan de klacht bij voorkeur indienen bij de direct leidinggevende van de betrokken medewerker of locatie (meestal een clustermanager of anders de directeur, deze is vanaf dit moment de klachtbehandelaar).

Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend en worden daarna in behandeling genomen als een officiële geregistreerde klacht:

- Mondeling: telefonisch / face-to-face
- Schriftelijk: brief / email

Hierbij moet gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier.

De klacht wordt voorzien van een dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en groep en een omschrijving van de klacht.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn (bij voorkeur binnen 2 weken).

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen of een vermoeden van een geweld- of zedendelict, dan treedt het betreffende protocol in werking en eindigt deze klachtenprocedure.

¹ Waar ouders staat, kan ouders/verzorgers gelezen worden

Klachtenprocedure	Verantwoordelijke: MT	Goedkeuring: Directeur	Datum: 10-05-2020	Versie: 1	Datum herzien: 10-05-2023	Pagina 1 van 3
-------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------	--------------	------------------------------	-------------------

3. Behandeling klacht

- De klacht wordt (indien niet als zodanig ingediend) door de klachtbehandelaar genoteerd op een klachtenformulier
- De klachtbehandelaar draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht
- De klachtbehandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager
- De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht (uiterlijk binnen twee weken een eerste bericht hierover)
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld; er kunnen hiervoor gesprekken plaatsvinden met klager en/of overige betrokkene(n)
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren
- De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dit geval brengt de klachtbehandelaar de klager hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie
- De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang SKR 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 indienen van de klacht bij Kinderopvang SKR aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie
- Het reglement van de Geschillencommissie staat op de website: www.s-k-r.nl

5. Vastlegging van afgehandelde klachten

- Na afhandeling van een klacht wordt het klachtenformulier en de bijbehorende correspondentie rondom de klacht bewaard in een Klachtenmap.
- Heeft de klacht betrekking gehad op het handelen van een medewerker dan wordt een kopie van de klacht bewaard in het dossier van de medewerker (als de klacht gegrond was).
- Van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks een geanonimiseerd verslag gemaakt. In dit verslag wordt het aantal, de aard, de inhoud en afhandeling van de ingediende klachten genoemd. Dit verslag wordt besproken in het MT en voorgelegd aan de Oudercommissie en de Ondernemingsraad.

Klachtenprocedure	Verantwoordelijke: MT	Goedkeuring: Directeur	Datum: 10-05-2020	Versie: 1	Datum herzien: 10-05-2023	Pagina 2 van 3
-------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------	--------------	------------------------------	-------------------

KLACHTENFORMULIER

Ingevuld door

Naam	
Datum	
Rol	Klager / klachtbehandelaar

Persoonlijke gegevens klager

Naam	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Tel. overdag	
E-mailadres	
Naam kind	
Geboortedatum kind	
Opvanglocatie / groep	

Omschrijving klacht

--

Klachtbehandelaar

Naam	
Datum ontvangen	

Klachtenprocedure	Verantwoordelijke: MT	Goedkeuring: Directeur	Datum: 10-05-2020	Versie: 1	Datum herzien: 10-05-2023	Pagina 3 van 3
-------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------	--------------	------------------------------	-------------------