

Reglement Klachtenprocedure

1. Begripsomschrijving

SKB:

Stichting Kinderopvang Barendrecht

Directie/ bestuurder:

De door de Raad van Toezicht benoemde functionaris bekleed met de hoogste dagelijkse leiding.

Klant:

- een natuurlijk persoon (ouder/verzorger), die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Kinderopvang Barendrecht
- bij het Gastouderbureau (GOB), de vraagouders en de gastouders

Klager:

Een persoon of groep van personen behorende tot de klanten van de SKB, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de genoemde organisatie.

ZCKK:

De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang,
Adres: ZCKK, Nieuwe Gouwe Westzijde 2a, 2802 AN Gouda. Zij werkt voor aangesloten kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, buitenschoolse opvang en gastouderbureaus. Zij behandelen inhoudelijke klachten.

Geschillen commissie:

Ook bij de Geschillen commissie kunt u terecht met klachten. Zij werken voor kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en gastouderbureau.

Adres: Geschillen commissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag.

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant betreffende de dienstverlening van de SKB, een medewerker of gastouder van de organisatie.

Uiting van ongenoegen: mondelinge uitspraak van ontevredenheid van de klant.

2. Indienen van een klacht

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan;

- een kind van 12 jaar of ouder
- wettelijke vertegenwoordiger van een kind jonger dan 12 jaar
- nabestaanden van een kind jonger dan 12 jaar
- natuurlijke personen die door een klant zijn gemachtigd

2.2 De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht in te trekken.

2.3 Bij intrekking van de klacht is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht.

De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.4 De klager is gerechtigd de klacht in te dienen bij elke door haar/hem gewenste geleiding van de organisatie. Daarnaast kan hij ook een klacht rechtstreeks neerleggen bij de ZCKK. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang kan de klager terecht indien de interne procedure reeds is gevolgd.

Aanbevelingen voor de geschikte geleiding worden in de volgende parafen aangegeven:

2.5 Bij de pedagogisch medewerker, klachten over:

- verzorging van de kinderen
- hygiëne en voeding
- huisregels en tijden
- spelmaterialen
- inrichting van het lokaal

- 2.6 Bij de locatiemanager, klachten over:
- functioneren van de pedagogisch medewerkers
 - pedagogische werkplannen
 - procedures binnen de groep
 - veiligheid en gezondheid
 - groepsindeling
 - accommodatie
- 2.7 Bij de regiomanager, klachten over:
- functioneren van de locatiemanager/ hoofd planning/ hoofd GOB
 - pedagogisch beleid SKB
 - veiligheid en gezondheid
 - aanmelding- en plaatsingsbeleid
 - plaatsing en wachtlijstbeheer
- 2.7.1 Bij de bemiddelingsmedewerk(st)er Gastouderbureau kunnen klanten van het GOB terecht met klachten over:
- functioneren van de gastouder
 - hygiëne en voeding
 - huisregels en tijden
 - spelmaterialen
 - accommodatie
 - inrichting
- 2.8 Bij de manager GOB, klachten over:
- functioneren van de bemiddelingsmedewerk(st)er
 - procedures aanname en bemiddelingsbeleid
 - gastouders en vraagouders
 - pedagogisch werkplan gastouderbureau
- 2.9 Bij medewerker financiën, klachten over:
- nota's
- 2.10 Bij het hoofd financiën, klachten over:
- debiteuren en crediteuren beheer
 - administratie algemeen
 - functioneren van de medewerkers van de afdeling financiën
- 2.11 Bij planningsmedewerkers, klachten over:
- klachten over de plaatsing
 - klachten over de wachtlijst
- 2.12 Bij het hoofd planning, klachten over:
- functioneren van de planningsmedewerkers
 - planning algemeen
 - plaatsing en wachtlijst beheer
 - aanmelding en plaatsingsbeleid
- 2.13 Bij de directeur/ bestuurder, klachten over:
- alle zaken die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld in één van de bovengenoemde geledingen
 - procedures binnen Stichting Kinderopvang Barendrecht
 - algemeen organisatiebeleid
- 2.14 Bij de ZCKK
- Te allen tijde kan een klacht rechtstreeks worden neer gelegd bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang. Het gaat hierbij om inhoudelijke klachten. Het formulier is te downloaden via (www.ZCKK.nl)

2.15 Bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang (www.sgc.nl), nadat de interne procedure is doorlopen.

Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag.

Werkwijze: - invullen vragenformulier
- binnen 3 maanden na contact met organisatie

2.16 De OC en COC hebben de bevoegdheid om een behandeling van een klacht tussen houder en oudercommissie voor te leggen aan de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, Postbus 398, 3740 AJ Baarn. Het betreft klachten waarover de oudercommissie adviesrecht heeft.

3. Klachten en uitingen van ongenoegen

Bij de SKB zien we een uiting van ongenoegen of klacht als gratis advies. Wij gaan hier professioneel mee om.

Onder een klacht verstaan wij een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant betreffende de dienstverlening van de SKB of medewerker, of gastouder van de organisatie. Klachten kunnen betrekking hebben op de opvang, de dienstverlening (door o.a. het centraal bureau, locaties/gastouders) of beleid van de organisatie.

Onder een mondelinge uiting van ongenoegen verstaan wij een mondelinge uitspraak van ontevredenheid van de klant. Deze worden geregistreerd in het "logboek uitingen van ongenoegen" van de locatie. Wanneer een mondelinge uiting van ongenoegen wordt geuit bij een leidinggevende, wijst deze de klant op de mogelijkheid dit om te zetten in een schriftelijke klacht.