

Waar veel mensen samenkomen, kunnen ook klachten of conflicten ontstaan. Ouders staan bij ons hoog in het vaandel en worden altijd serieus genomen. Het is zaak dat bij klachten of conflicten de leidsters van de groep samen met de ouder er proberen uit te komen. Lukt dit om welke reden dan ook niet, dan kan het probleem doorgespeeld worden naar de eigenaressen.

Wanneer de betrokken partijen samen niet tot overeenstemming komen, dan kunnen zij zich schriftelijk wenden tot de organisatie van de kinderopvang.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van 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 één van de eigenaressen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienden klacht

2.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 1 maand als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien 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.

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

3. Behandeling klacht

3.1. De eigenaressen, Nicky van Leeuwen en/of Nena Hamers, dragen zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2. De eigenaresse bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3. De eigenaresse houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6. De eigenaresse 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 eigenaresse de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

3.7. De klager ontvangt mondeling/schriftelijk een gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

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

4.2. 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.

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

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