

Klachtenprocedure ouders/oudercommissie

De medewerkers van SKiP (Stichting Kinderdagverblijven Pippeloentje-Pluk) zullen er alles aan doen, om de opvang van kinderen zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden . Desondanks is het mogelijk dat het niet geheel aansluit op de wensen of verwachtingen van ouders/verzorgers/gebruikers. In dat geval hanteren we onderstaande klachtenprocedure.

De klachtenregeling kent de volgende fasen:

1. De ouders/verzorgers/gebruikers kunnen het beste eerst contact opnemen met de betreffende pedagogisch medewerker, die direct betrokken is bij de opvang van het kind. In de meeste gevallen zal zo'n gesprek het probleem wel oplossen.

Lukt het niet om in dit gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunnen ouders/verzorgers/gebruikers:

2. Een gesprek aangaan met het adjunct-hoofd van de locatie. Indien deze persoon dezelfde is als de onder punt 1 betrokken persoon, dan kunnen de ouders/verzorgers/gebruikers contact opnemen met de directeur/bestuurder of de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Indien het niet mogelijk is om tot een gesprek te komen, of als dit gesprek niet binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunnen ouders/verzorgers/gebruikers:

3. Een schriftelijke klacht indienen bij de bestuurder, die deze klacht zorgvuldig onderzoekt
 - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling
 - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt
 - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afhandelt
 - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt
 - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
4. Ook kunnen ouders gebruik maken van het landelijk klachtenloket voor de kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) . Deze onafhankelijke organisatie geeft gratis informatie en advies. Zij bemiddelt ook eventueel.

Is de klacht, of het verschil van inzicht hierna nog aanwezig, dan:

5. Kan het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij SKiP indiende, bij de Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig worden gemaakt.

- Geschillen kunnen door zowel de ouder/oudercommissie als door SKiP aanhangig worden gemaakt.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement (beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl)
- De beslissing van de Geschillencommissie is bindend.

NB.

Van alle klachten, inclusief het vervolg wordt jaarlijks een verslag gemaakt. De Raad van Toezicht en de oudercommissies ontvangen hiervan een exemplaar. Kleine klachten of opmerkingen noteren de pedagogisch medewerkers op een speciaal hiervoor ontwikkeld formulier. Ook deze worden meegenomen in het jaarverslag.

Informatie aan alle ouders (zie ook hoofdstuk 3):

De klachtenprocedure wordt aan iedere ouder gelijktijdig met de plaatsingsovereenkomst meegestuurd. De informatie betreffende het klachtenloket is voor alle ouders verkrijgbaar, de poster hangt zichtbaar en de oudercommissie besteedt hier ook aandacht aan in haar folder.

<p>Contact Klachtenloket:</p> <p>info@klachtenloket-kinderopvang.nl</p> <p>0900-1877 (ma t/m vrij van 9 tot 17 uur)</p> <p>www.klachtenloket-kinderopvang.nl</p>	<p>Contact Geschillencommissie:</p> <p>Postbus 90600 2509LP Den Haag</p> <p>Bezoekadres: Bordewijklaan 46 Den Haag</p> <p>Tel. 070-3105310 Fax. 070-3658814</p> <p>www.degeschillencommissie.nl</p>
--	--