

Klachtenprocedure Kinderdagverblijf Ikke

Doel van dit reglement is het zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten.

Hoe goed alle medewerkers van ons kinderdagverblijf ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Klacht

Wij stellen het op prijs als ouders een eventuele klacht in een zo vroeg mogelijk stadium bespreekbaar maken met de leid(st)ers. Wanneer ouders ontevreden zijn over de afhandeling van de klacht, dan kunnen zij contact opnemen met een leidinggevenden van Ikke. Wordt de klacht daarna nog niet naar tevredenheid opgelost dan kan de klacht ingediend worden bij het SKK, de externe klachtencommissie van Ikke. Die buigt zich dan volgens een voorgeschreven wettelijke procedure over de klacht en brengt hierover advies uit. Kunt u zich niet vinden in de dit advies, dan hebt u de mogelijkheid in beroep te gaan bij de geschillencommissie. Wij hopen dat u bij het indienen van u klacht naar wens wordt gehoord en dat een klacht naar tevredenheid wordt opgelost. Het kan echter zijn dat u behoefte heeft om formeel een klacht in te dienen. In dat geval treft u hieronder de procedure aan.

Indienen van een klacht

Een formele klacht kunt u indienen bij de groepsleiding, het management of de SKK. Hieronder treft u een overzicht aan met informatie over waar u met welke klacht het beste terecht kunt.

Groepsleiding

Bij de groepsleiding kunt u terecht met bijvoorbeeld klachten op het gebied van:

- het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding

Management

Bij het management kunt u terecht met bijvoorbeeld klachten op het gebied van:

- procedures binnen het kinderdagverblijf
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

SKK

Indien een klacht door Ikkedoen niet naar wens wordt opgelost kunt u een klacht indienen bij de SKK. De SKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Dit is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderopvanginstellingen uit het gehele land zijn hierbij aangesloten voor de externe klachtenbehandeling.

Alle ouders en verzorgers van kinderen die gebruik maken van de opvang van kinderdagverblijf Ikkedoen, kunnen een klacht indienen.

Iedereen die een klacht heeft ingediend kan ten alle tijden deze klacht weer in te trekken.

Behandeling van de Klacht

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen de twee weken die daarop volgen, bij het management indienen. De interne procedure zal maximaal 6 weken in beslag nemen.

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

Wanneer een klacht bij het management terecht komt, krijgen alle betrokkenen bij de klacht de gelegenheid de klacht vanuit het eigen perspectief toe te lichten, dit kan naar wens mondeling of schriftelijk.

Heeft u het gevoel dat uw klacht intern niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de:

SKK

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang ,

Ambtelijk secretariaat, Postbus 398, 3740 AJ, te Baarn.

Ook kunt u dit doen via het mailadres info@klachtkinderopvang.nl óf www.klachtkinderopvang.nl

Kinderdagverblijf Ikkedoen is bij de SKK aangesloten. Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld. Een klachtenformulier voor het indienen van een klacht is te downloaden via de site www.klachtenkinderopvang.nl

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, is het van belang een klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar de SKK toe te sturen. Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is

naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is. Als dit vastgesteld is krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor- en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit.

U bent vrij om te kiezen waar u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte personen te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

Bijstand

Iedereen kan zich laten bijstaan, of laten vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Iedereen die direct bij de klacht betrokken is, wordt in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Beslissing kinderdagverblijf Ikke^{doen}

Ikke^{doen} informeert degene die de klacht indient maximaal zes weken na het indienen van de klacht in mondeling en/of schriftelijk, over haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en of, en zo ja, welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle betrokkenen met betrekking tot de gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement zal in de toekomst worden vastgesteld in overleg met de oudercommissie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 1 augustus 2009.