

Klachtenreglement

SKOL Kinderopvang



Inhoudsopgave		pagina
Artikel 1	Begripsomschrijving	2
Artikel 2	Indienen van een klacht	2
Artikel 3	Behandeling van een klacht	3
Artikel 4	Bijstand	4
Artikel 5	Inwinnen van inlichtingen	4
Artikel 6	Inzagerecht	4
Artikel 7	Beslissing organisatie	4
Artikel 8	Geheimhouding	4
Artikel 9	Bekendmaking klachtenregeling	4
Artikel 10	Vaststelling en wijziging reglement	4
Artikel 11	Inwerkingtreding	4

Artikel 1: Begripsomschrijving

Organisatie: SKOL Kinderopvang, aanbieder van regelmatige opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van kinderdagopvang (KDV), en naschoolse (nso) en voorschoolse (vso) opvang.

Bestuur/directie: de persoon/personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de Organisatie.

Clustermanager: leidinggevend persoon die in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de aan deze persoon toegewezen vestigingen van de Organisatie.

Leidinggevende : leidinggevend persoon die in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van de clustermanager leiding geeft aan de aan deze persoon toegewezen vestiging.

Groepsleid(st)er: persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van een groep kinderen.

Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de Organisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de Organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de Organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele werknemer.

Geledingen: de lagen binnen de Organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen de Organisatie, van hoog naar laag: directie, management en groepsleiding.

De Zuidhollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen ZCKK, is een provinciale klachtencommissie voor kinderopvang in Zuid-Holland. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor KDV, PSZ en BSO. De ZCKK kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.

Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Organisatie; een rechtspersoon (bedrijf of organisatie) die in het kader van bedrijfsgerichte kinderopvang maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Organisatie.

Klager: een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van de Organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Organisatie.

Klacht: mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Organisatie of een medewerker van de Organisatie.

Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft.

De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de Organisatie die de kinderopvang betreffen.

Artikel 2: Indienen van een klacht

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

- de klant: ouders, verzorgers en kinderen vanaf acht jaar oud;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- personen die door een klant zijn gemachtigd.

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

2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager 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 binnen de Organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding

van de Organisatie en/of bij de externe klachtencommissie, de ZCKK. Aanbevelingen voor de meest geschikte geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

- 2.4.a Bij de groepsleiding in te dienen klachten betreffen:
- het functioneren binnen de groep van leid(st)ers en/of kinderen;
 - het handhaven en huisregels en tijden;
 - de speel- en spelmaterialen;
 - communicatie tussen groepsleiding en ouders;
 - de hygiëne en voeding.
- 2.4 b Bij de clustermanagers en/of de leidinggevende van de vestiging in te dienen klachten betreffen:
- het functioneren van de groepsleid(st)er;
 - procedures binnen een groep of opvanglocatie;
 - uitvoering van het vastgestelde beleid op de opvanglocatie.
 - de accommodatie en buitenspeelplaats.
- 2.4.c Bij de directeur kunnen klachten worden ingediend over:
- het functioneren van medewerkers;
 - klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of beide lagere geledingen
 - financiële zaken;
 - vastgesteld beleid.
- 2.4. d Bij de onafhankelijke Zuidhollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (info@zckk.nl) gevestigd te Gouda kan een klacht worden ingediend, indien het onderhoud met de directeur niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

Degene die de klacht in ontvangst neemt, zorgt er voor dat de ouders het "klachtenformulier" krijgen met het verzoek het ingevuld aan het bedrijfsbureau op te sturen. Op het bedrijfsbureau wordt bepaald wie de klacht het beste kan afhandelen.

De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de klacht via het bedrijfsbureau met een uitleg over de te volgen procedure. Bewaking van de procedure en/of afhandelingstermijn vindt plaats op het bedrijfsbureau.

De termijn voor de ontvangstbevestiging van de klacht bedraagt 5 dagen. Bij voorkeur binnen twee werkweken, maar maximaal binnen vier werkweken, ontvangt de klager een aankondiging van de wijze van klachtbehandeling en afhandelingstermijn of (bij voorkeur) de definitieve afhandeling van de klacht.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht de partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt.

Indien de hogere geleding tot afzonderlijk horen van klager en beklagde overgaat, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren

De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de ZCKK. De Organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de ZCKK in te dienen en stelt hem of haar een klachtenformulier en –reglement ter beschikking. De Organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel meer ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder verder als vertegenwoordiger op te treden.

Alle schriftelijke klachten en ingevulde en ondertekende klachtenformulieren worden bewaard op het bedrijfsbureau van SKOL Kinderopvang. Een kopie wordt bewaard op de opvanglocatie ten behoeve van de GGD-inspectie.

Eenmaal per jaar staat de klachtenregistratie en de werkwijze klachtenbehandeling op de agenda van het managementteam.

Artikel 4: Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door betreffende partij aan te wijzen persoon.

Artikel 5: Inwinnen van inlichtingen

De Organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is te allen tijden schriftelijke toestemming nodig van betrokkene of betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de Organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie met betrekking tot de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene of degenen van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is of zijn.

Artikel 6: Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7: Beslissing Organisatie

Bij voorkeur binnen twee werkweken, maar maximaal binnen vier werkweken, ontvangt de klager een aankondiging van de wijze van klachtbehandeling en afhandelingstermijn of (bij voorkeur) de definitieve afhandeling van de klacht.

Artikel 8: Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die de partijen betreffen en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent, is medegedeeld, of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9: Bekendmaking klachtenregeling

De Organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10: Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van de Organisatie. De directie heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige Oudercommissie. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de Oudercommissie. Uitgesloten van wijziging worden de reactietermijn van maximaal vier weken en het aantal van drie geledingen voor de klachtbehandeling.

Artikel 11: Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op uiterlijk 1 maart 2008.