

Intern Klachtreglement SkippyPePijN

Dit klachtreglement is gebaseerd op het Model reglement dat is opgesteld door Boink, Brancheorganisatie Kinderopvang en de MO-groep. Het document is op enkele punten gewijzigd:

Art. 3.1 t/m 3.6 + art. 6.5 zijn toegevoegd, Daarnaast liggen enkele verantwoordelijkheden bij de vestigingsmanager i.p.v. de klachtenfunctionaris.

Inleiding

SkippyPePijN heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de afdeling Kwaliteit of de vestigingsmanager van het betreffende kindercentrum. De afdeling Kwaliteit is te bereiken per email: kwaliteit@skippypepijn.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. Het Klachtenloket Kinderopvang is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Beiden zijn gevestigd in Den Haag en bereikbaar via postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070 310 53 10.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/kndreglement.pdf>.

1. Definities

Organisatie:	<i>SkippyPePijN, Emmapark 40-42, 2641 EM Pijnacker</i>
Medewerker:	<i>De medewerker, werkzaam bij SkippyPePijN</i>
Klachtenfunctionaris:	<i>De medewerker, die de klachten registreert, die de procedure bewaakt en officiële klachten afhandelt in overleg met de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.</i>
Vestigingsmanager:	<i>Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst</i>
Ouder:	<i>Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.</i>
Klager:	<i>De ouder die een klacht indient</i>
Klacht:	<i>Schriftelijke uiting van ongenoegen.</i>
Klachtloket Kinderopvang:	<i>Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.</i>
Geschillencommissie:	<i>Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.</i>
Schriftelijk:	<i>Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.</i>

2. 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 de vestigingsmanager.

3. Indienen klacht bij de vestigingsmanager

- 3.1 De vestigingsmanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en het melden van de klacht bij de afdeling Kwaliteit. De vestigingsmanager bevestigt schriftelijk aan de ouder de ontvangst van de klacht.
- 3.2 De vestigingsmanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.3 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De vestigingsmanager 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 vestigingsmanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 3 weken afgehandeld.
- 3.6 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden.

4. Indienen van een officiële klacht

- 4.1 Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de afdeling Kwaliteit. Dat kan door middel van het klachtenformulier, de website of per e-mail. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden 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. Daarbij wordt expliciet vermeld dat het een klacht betreft.
- 4.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of -misbruik betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

5. Behandeling van een officiële klacht

- 5.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 5.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en meldt wie verantwoordelijk is voor het verdere traject van de klachtafhandeling.
- 5.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de klachtenbehandeling.
- 5.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 5.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 5.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Externe klachtafhandeling

- 6.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- 6.2 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.
- 6.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 6.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij SkippyPePijN, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.
- 6.5 Zodra een klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie, komen eerdere oplossingsvoorstellen te vervallen.