

Klachtenregeling Voorscholen SCKB

Als medewerkers van de Voorscholen van SCKB doen wij onze uiterste best om ouders en hun kinderen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken binnen onze organisatie. Dit kan te maken hebben met gedrag van één van de houders (het bestuur) of personeelsleden tegenover u als ouder of tegenover uw kind. Het kan ook zijn dat u vindt dat wij tekort schieten in onze aanpak of ons niet aan onze afspraken houden. Maar het kan ook de overeenkomst betreffen die is opgesteld tussen u en de Voorschool. Wij horen dit graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u heeft de mogelijkheid om de interne klachtenprocedure over te slaan, al verdient dat zeker niet onze voorkeur).

De kinderopvang kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarde Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

Interne klachtenregeling

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn; (te) lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de groepsleidster. Dit overeenkomstig de Bijbelse lijn in Mattheüs 18:15.

Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met de directie. Er kunnen ook situaties zijn die u liever niet met de direct betrokkene bespreekt, maar waarbij u direct een klacht wilt indienen. U kunt dit telefonisch doen bij de directie. De afhandeling van de klacht gaat volgens onderstaand stappenplan. Hierbij zijn onze uitgangspunten dat we uw klacht zorgvuldig onderzoeken, u op de hoogte houden van de voortgang en de klacht zo spoedig mogelijk, met een termijn van maximaal 6 weken, wordt afgehandeld.

- De klacht wordt genoteerd op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd.
- Er wordt een gesprek met u gepland. Hierbij is in ieder geval een directielid aanwezig. Afhankelijk van de inhoud van de klacht en in overleg met u wordt bepaald of de persoon die de klacht betreft ook aanwezig is.
- Het gesprek vindt maximaal 2 weken na ontvangst van de klacht plaats. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat u nadien ook ontvangt. Aan het einde van het gesprek kan de conclusie zijn dat de klacht opgelost dan wel afdoende besproken is. Zo niet, dan krijgt de procedure een vervolg zoals hieronder verder uitgewerkt.

- Als het direct betrokken personeelslid niet aanwezig is, zal er een gesprek met dit personeelslid gepland worden in het kader van hoor en wederhoor.
- Er wordt binnen twee weken na het eerste gesprek een tweede gesprek gepland waarin de inhoud van de klacht, het eerste gesprek met de ouder(s) én het gesprek met het personeelslid besproken wordt. De ouders wordt daarna gevraagd om een reactie daarop te geven. Als dit geen nieuwe informatie oplevert, verwoordt een lid van de directie de conclusie

die aan de klacht verbonden wordt. Van dit gesprek (en de conclusie) wordt een verslag gemaakt die de ouder binnen een week na het gesprek ontvangt. Als er wel nieuwe informatie tijdens het tweede gesprek naar bovenkomt, neemt de directie dit mee en krijgt de ouder binnen een week de conclusie zowel mondeling als op papier. De conclusie bevat in ieder geval de gegrondheid van de klacht en de onderbouwing daarvan, de ondernomen en/of de te nemen maatregelen én de termijn waarbinnen die maatregelen gerealiseerd zullen worden.

- Op het interne klachtenformulier worden de data van gesprek opgenomen, de gegrondheid van de klacht en de ondernomen maatregelen.

De contact gegevens van de directie zijn:

B. Westerink

0418-642259

directie@pcbderank.nl

Externe klachtenregeling

Wanneer er geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie:

De Geschillencommissie

Postbus 96802

2509 JE DEN HAAG

Tel. 0900-1877

www.degeschillencommissie.nl

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders mogen ook meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit kan bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.