



herzien 2024.08.01		Uitgiftedatum : 01.01.2014	
TITEL	EVALUATIE		
NR	INTERNE KLACHT REGLEMENT OUDERS SKOALV		
DOEL	Het beschrijven van de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.		

Inleiding

SKOALV is van mening dat de professionaliteit van onze organisatie, bekwaamheid van de pedagogische medewerkers, het pedagogisch klimaat doch evenzeer de accommodatie, hygiëne en de veiligheid van groot belang is voor ouders. Uw kind is bij ons in goede handen. Niettemin kunnen er zich altijd momenten of situaties voordoen die leiden tot ontevredenheid of die uitmonden in een klacht. Ons advies is om zo snel mogelijk te reageren want te lang uitstellen maakt het alleen moeilijker.

Wij hebben een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

- Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vragen wij u dit zo snel mogelijk te bespreken met de persoon die erbij betrokken is of was.
 - *Gaat het over een situatie op de groep: bij de pedagogisch medewerker/ leidinggevende*
 - *Gaat het over uw overeenkomst : bij kantoor/de directeur*

Komen we er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

- U kunt ook direct een formele interne klacht indienen d.m.v. het klachtenformulier. U ontvangt van ons een schriftelijke reactie:
 - Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag.
 - Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie.
 - Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

Waarover kunt u een formele interne klacht indienen?

U kunt bij SKOALV een klacht indienen over:

- een gedraging richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen organisatie en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang (gratis informatie, advies en bemiddeling).

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen bij wie SKOALV wettelijk verplicht is aangesloten. Zij doen een bindende uitspraak voor beide partijen.

U kunt direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SKOALV te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

KLACHTENREGELING SKOALV

Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang Arcen, Lomm en Velden
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij SKOAV gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder
Klachtenfunctionaris/team coördinatoren/coaches	De leidinggevendenden bij KDV De Blokkendoos Velden en KDV De Muziekdoos Arcen en bij BSO De Kijkdoos Velden, BSO De Schatkist Velden en BSO De Letterdoos Arcen.
Klachtenfunctionaris/ Directeur	Algemeen directeur van SKOALV
Klachtenloket Kinderopvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Indienen en bespreken van een interne klacht

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vragen wij u dit zo snel mogelijk te bespreken met de persoon die erbij betrokken is of was.

Gaat het over een situatie op de groep: bij de pedagogisch medewerker/ leidinggevende .
Er wordt een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang)

Gaat het over uw overeenkomst of over de algehele opvang van kinderen :
Er wordt een afspraak gemaakt met kantoor/met de directeur

Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen.

Komen we er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een formele interne klacht bij ons indienen via het klachtenformulier.

De klacht dient binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn.
U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst klachtenformulier.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan een formele klacht schriftelijk worden ingediend bij een van de klachtenfunctionarissen :

- bij de team coördinatoren van de afdelingen KDV en BSO (c.trines@sko-alv.nl) (m.vanvugt@sko-alv.nl) en/of
- bij de directeur. De directeur is te bereiken per e-mail: (s.timmermans@sko-alv.nl)

De klacht wordt voorzien van:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en de stamgroep/basisgroep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van uw klacht

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. In geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker hebben wij hierin een meldplicht.

De reguliere klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling van de interne klacht door klachtenfunctionaris SKOALV

- bevestigt schriftelijk de ontvangst
- zorgt voor de registratie en de inhoudelijke behandeling van de klacht.
- zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht
- houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- zorgt dat de klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken wordt afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.
Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom SKOALV tot dit oordeel is gekomen;
 - De maatregelen die SKOALV neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang.

Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

- Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling bij het Klachtenloket Kinderopvang, Postbus 96802, 2509 JE Den Haag
T. 0900-1877 E. www.klachtenloket-kinderopvang.nl
of
- aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](http://www.degeschillencommissie.nl),
Postbus 90600 2509 LP Den Haag .
T. 070 310 53 10 E. www.degeschillencommissie.nl

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

Indienen externe klacht bij geschillencommissie

De geschillencommissie heeft als voorportaal [een Klachtenloket](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl) waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling. Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website www.klachtenloketkinderopvang.nl gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Samengevat zijn onderstaande regels van toepassing bij het indienen van een klacht door een ouder of oudercommissie bij de Geschillencommissie:

- eerst de klacht indienen bij SKOALV, mits dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd
- Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil , binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht indiende, schriftelijk aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang
- SKOALV is gebonden om mee te werken aan de behandeling van het geschil
- Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door SKOALV aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
- Indien SKOALV een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. SKOALV dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van deze termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden.

- De beslissing is een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- Uitsluitend de Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- SKOALV verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij SKOALV besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
- SKOALV is lid van de Branchevereniging Kinderopvang (MO-groep).
De algemene voorwaarden voor de kinderopvang van de MO-groep zijn op onze kinderopvang van toepassing.

KLACHTENJAARVERSLAG

SKOALV maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
 - De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht *);
 - Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
 - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
 - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.
- In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft.
Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
- SKOALV stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD.
Dit gebeurt **vóór 1 juni** van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- SKOALV brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders.
Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt SKOALV geen verslag op.

(*)

De wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders/oudercommissie wordt gebracht :

- Op onze website www.kinderopvangarcenlommvelden.nl
- Tijdens de Intake (bij plaatsing) wordt ook de klachtenregeling besproken, het klachtenprotocol ter inzage via het ouderportaal en aangegeven waar het klachtenformulier te verkrijgen (op alle locaties en op de administratie) c.q. te downloaden is.
- Jaarlijks worden ouders in de “digitale Nieuwsbrief” nogmaals apart attent gemaakt op het protocol klachtrecht.
- Jaarlijks terugkerend item in centrale oudercommissie