



Klachtenregeling ouders

skidkinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een in- en externe klachtenregeling ouders opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten en verbeter suggesties van ouders.

skidkinderopvang is lid van de Brancheorganisatie Kinderopvang en aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Tijdens het kennismakingsgesprek met **skid**kinderopvang ontvangen ouders schriftelijke informatie over de klachtenregeling, welke is opgenomen in de huisregels en beschreven in de Algemene Voorwaarden. De klachtenregeling geldt voor zowel de kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, peuterspeelgroepen als de gastouderopvang van **skid**kinderopvang.

Wat is de definitie van een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid of ongenoegen over een bewezen dienst zoals de verzorging en begeleiding van een kind, een persoon of een product.

Wat is de definitie van een verbeter suggestie?

Een verbeter suggestie is elke opmerking en elk idee van een ouder of een medewerker die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van onze dienstverlening.

Interne klachtenregeling kinderopvang

1. Wanneer u een klacht of een verbeter suggestie heeft over de verzorging/begeleiding van uw kind of over de dienstverlening van **skid**kinderopvang, dan kunt u zich bij voorkeur eerst wenden tot de medewerker die (mede) verantwoordelijk is voor de klacht/verbeter suggestie.

De medewerker probeert, eventueel na onderling overleg met een directe collega en/of met haar leidinggevende met u tot een oplossing te komen.

2. Leidt deze stap niet tot een bevredigende oplossing dan legt u de klacht voor aan de eerstvolgende verantwoordelijke van de organisatie.

(clustermanager → manager kinderopvang → directeur/bestuurder)

U kunt hierbij gebruik maken van het klachtenregistratieformulier welke u kunt downloaden via www.skidkinderopvang.nl. Door de directeur/bestuurder worden alleen klachten in behandeling genomen nadat deze schriftelijk zijn ingediend.

3. Omdat u recht heeft op een snelle maar ook zorgvuldige behandeling van uw klacht, draagt **skid**kinderopvang er zorg voor dat:

- Elke klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
- U als ouder zo veel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk 6 weken na indiening – is afgehandeld;
- **Skid**kinderopvang de ouder schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn gesteld wordt, waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Interne klachtenregeling gastouderbureau

1. Wanneer u een klacht of een verbeter suggestie heeft over de verzorging/begeleiding van uw kind bij de gastouder kunt u zich als eerste richten tot de gastouder. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt kunt u zich wenden tot het gastouderbureau voor bemiddeling en advies.

Heeft u een klacht of verbeter suggesties over de dienstverlening van het gastouderbureau dan kunt u zich wenden tot de bemiddelingsmedewerker. De bemiddelingsmedewerker probeert, eventueel na onderling overleg met een directe collega en/of met haar leidinggevende, met u tot een oplossing te komen.

2. Leidt deze stap niet tot een bevredigende oplossing dan legt u de klacht voor aan de eerstvolgende verantwoordelijke van de organisatie.
(directeur/ bestuurder)

U kunt hierbij gebruik maken van het klachtenregistratieformulier welke u kunt downloaden via www.skidkinderopvang.nl. Door de directeur en de voorzitter van bestuur worden alleen klachten in behandeling genomen nadat deze schriftelijk zijn ingediend.

3. Omdat u recht heeft op een snelle maar ook zorgvuldige behandeling van uw klacht, draagt **skidkinderopvang** er zorg voor dat:

- Elke klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
- U als ouder zo veel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk 6 weken na indiening – is afgehandeld;
- **Skidkinderopvang** de ouder schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn gesteld wordt, waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Kwibuss Meldpunt

Een klacht, of verbetersuggestie wordt door de betrokken medewerker/bemiddelingsmedewerker digitaal gemeld in het Kwibuss meldpunt, onderdeel van de intranetomgeving van **skidkinderopvang**. De klachtenregistratie in het meldpunt maken onderdeel uit van de kwaliteit registraties. Deze leveren waardevolle informatie bij de jaarlijkse managementreview. Ook worden deze gegevens opgenomen in de kwartaalrapportages kwaliteit en door de regiomanagers besproken in het overleg op locaties.

Geschillencommissie en klachtenloket-kinderopvang

De positie van ouders is op verschillende manieren geregeld. De Wet kinderopvang regelt de positie van ouders via de oudercommissie en het klachtrecht. Naast de wettelijke medezeggenschap heeft de branche samen met Boink en de Consumentenbond Algemene Voorwaarden Kinderopvang en Gastouderopvang opgesteld. Leden van de brancheorganisatie zijn verplicht deze toe te passen. In de Algemene Voorwaarden Kinderopvang en Gastouderopvang zijn rechten en plichten van (vraag)ouders en ondernemers vastgelegd over de dienstverlening.

Bij geschillen kunnen ouders, oudercommissie(s) en/of de houder zich wenden tot de geschillencommissie kinderopvang. De uitspraken van deze commissie zijn bindend en worden gepubliceerd in LRKP en op de website van de geschillencommissie.

Klachtenloket-kinderopvang

Het klachtenloket-kinderopvang is verbonden aan de geschillencommissie. Wanneer een klacht wordt ingediend wordt hier eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Externe klachtenregeling

Indien de interne klachtenregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de (vraag)ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het klachtenloket kinderopvang voor advies, bemiddeling en mediation of de Geschillencommissie. Voor vraagouders geldt dat zij een klacht over een gastouder *alleen* in kunnen dienen bij het gastouderbureau, dat vervolgens kan adviseren c.q. bemiddelen.

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.

Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.

Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.