

Intern Klachtenreglement SKOA

Definitie: Beleid
Ondertitel: Intern klachtenreglement SKOA
Eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit
Datum: 20210511

Inleiding

Stichting Kinderopvang Alkmaar (SKOA) 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.

Klacht/onvrede

Wij vragen je als je ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen SKOA, ons dit persoonlijk te laten weten.

Wij gaan dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om je ontevredenheid weg te nemen.

Interne klachtenprocedure

De klachtenprocedure is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van SKOA.

1. Voortraject klacht

Pedagogisch medewerker

Als je een klacht hebt over de verzorging en/of de algemene gang van zaken op de groep of de vestiging dan kun je altijd bij de pedagogisch medewerker van je kind terecht. Hij/zij is in beginsel het eerste aanspreekpunt.

Manager kinderopvang

Komt je er met de pedagogisch medewerker niet uit dan kun je een afspraak maken met de manager kinderopvang. Je kunt ook altijd direct contact opnemen met de manager kinderopvang.

Financiële administratie

Bent je niet tevreden over de financiële afhandeling dan kun je rechtstreeks contact opnemen met de afdeling financiën.

Afdeling plaatsing en planning

Bent je niet tevreden over de procedure rondom het plaatsen van je kind dan kun je contact opnemen met de afdeling plaatsing en planning.

2. Een klacht schriftelijk indienen

Kom je er in het persoonlijk contact niet uit dan verzoeken wij je jouw klacht formeel kenbaar te maken en schriftelijk in te dienen, dit kan via post of mail (info@skoa.nl) t.a.v. de directie. Vervolgens is onderstaande procedure van kracht.

3. Indienen klacht

- 3.1 Indienen doe je schriftelijk binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam, adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de vestiging en de groep of de afdeling en een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt het protocol 'Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' van de kinderopvang in werking. Deze klachtenprocedure wordt dan afgesloten.

4. Behandeling klacht

Bij ontvangst van de klacht zorgen wij ervoor dat deze terecht komt bij de verantwoordelijke behandelaar.

- 4.1 De behandelaar gaat binnen twee werkdagen met je in gesprek, waarbij het doel is de klacht naar tevredenheid op te lossen.
Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld en welke preventieve maatregelen we eventueel kunnen nemen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
- 4.2 De behandelaar bevestigt schriftelijk wat er is besproken en welke maatregelen eventueel zijn genomen. Is er tijdens het gesprek geen concrete oplossing voor de klacht gevonden, dan wordt het volgende vastgelegd:
 - verslag van het gesprek
 - voorgenomen acties
 - termijn van terugkoppelingBeide partijen ondertekenen voor akkoord.
- 4.3 De behandelaar koppelt voor het verstrijken van de termijn terug welke maatregelen er definitief zijn genomen om de klacht op te lossen en legt dit schriftelijk vast.
- 4.4 De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De behandelaar koppelt de klacht en de afhandeling terug naar de manager van de betreffende vestiging of afdeling zodat het intern besproken kan worden.

Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, wordt gewezen op de externe procedure bij de geschillencommissie.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Als de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heb je als ouder de mogelijkheid je te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang.
- 5.2 Lukt dit niet of wil je geen gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kun je rechtstreeks je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.