

Klachtenreglement voor ouders: Hoe een klacht in te dienen?

SKK streeft naar een hoge graad van kwaliteit van pedagogisch handelen en dienstverlening en daarmee naar tevredenheid van ouders / verzorgers. Toch kan het gebeuren dat een ouder / verzorger een klacht heeft. Als klant heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dat is geregeld in de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen.

Voor de ouder / verzorger

Bent u klant van een kindercentrum en bent u ontevreden over iets? Praat erover met de verantwoordelijke van het kindercentrum. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen. Wordt uw klacht daar niet naar tevredenheid opgelost? Of wilt u, om wat voor reden dan ook, uw klacht liever aan een 'onafhankelijke buitenstaander' voorleggen dan kunt u de de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen inschakelen. Voor meer informatie www.degeschillencommissie.nl

De procedure

Wat te doen als u ontevreden bent of een klacht heeft. De procedure bestaat uit drie stappen:

- Bespreekbaar maken
- Gesprek met leidinggevende
- Externe klachtencommissie

Stap 1- Bespreekbaar maken

Bent u ergens ontevreden over of heeft u een klacht, dan kunt u dit met een pedagogisch medewerker bespreken. Heeft u een opmerking over de administratie, dan kunt u dit met een medewerker van de administratie bespreken. Zaken die de organisatie betreffen en die gaan over kwaliteit, veiligheid en hygiëne worden in eerste instantie behandeld door de leidinggevende van de locatie.

Werkwijze en vastlegging

De opmerking of klacht wordt mondeling of schriftelijk (via een RTV formulier) overgebracht. U kunt samen met de pedagogisch medewerker het RTV formulier invullen. Dit is een keuze van de ouder / verzorger.

Het geven van een (mondelinge of schriftelijke) reactie op de klacht dient maximaal binnen 2 weken plaats te vinden.

Stap 2 – Gesprek met leidinggevende of directeur

Komt u er met betreffende medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot zijn/ haar leidinggevende. Voor zaken die de dagopvang, de peuterschool en de NSO betreffen is dit de leidinggevende van de locatie. Met opmerkingen of klachten over de administratie en overige organisatie zaken is dit de directeur.

U wordt verzocht het klachtenformulier in te vullen zodat deze met de directeur of MT lid kan worden besproken.

Hierna wordt de klacht in het team besproken. Met elkaar wordt gezocht naar een mogelijke oplossing. De mogelijkheden worden met u besproken binnen een afgesproken termijn.

Werkwijze en vastlegging

De klager en beklagde worden beiden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt.

Klachtenreglement voor ouders



Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de andere partij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Het geven van een (mondelinge of schriftelijke) reactie op de klacht dient maximaal binnen 2 weken plaats te vinden.

Stap 3 – Externe klachtencommissie

Laat eerst het betreffende centrum weten wat uw klacht is. Misschien wordt uw klacht snel verholpen en vindt u het niet meer nodig om een klacht in te dienen bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Wordt uw klacht daar niet naar tevredenheid opgelost? Of wilt u, om wat voor reden dan ook, uw klacht liever direct aan de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen voorleggen als ‘onafhankelijke buitenstaander’? Neem dan telefonisch contact met de geschillencommissie op).

De klachtenregeling geschillencommissie en het klachtenformulier is te vinden op www.degeschillencommissie.nl

Deze commissie zal beoordelen of de klacht terecht is. Als dat zo is dan zullen zij bemiddelen in het vinden van een oplossing.

Bij dit reglement hoort het officiële [Klachtenreglement SKK](#)