

Hoe werkt de klachtprocedure?

1

Neem contact op met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing.

2

Als deze eerste stap niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, richt u zich dan tot de eerstvolgende verantwoordelijke binnen de organisatie. Dat kan een coordinator zijn of een hoofd, de teamleider, de directie of het bestuur. Leg de klacht voor en vraag hem/haar hierover een besluit te nemen.

3

Gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke behandeling of bent u niet tevreden met de beslissing die de organisatie heeft genomen, richt u zich dan tot de SKK.

Inlichtingen

Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij de leiding van uw kindercentrum of bij het secretariaat van de SKK. Uw kindercentrum beschikt over het klachtenreglement van de SKK.

*Let op,
nieuwe
postbus!*

Ambtelijk secretariaat

Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34

info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl

Ontwerp - Blikveld, Den Haag

Klachtencommissie
Kinderopvang

Gaat er iets mis of mist u iets?

Toelichting voor ouders over de klachtenprocedure van de onafhankelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan iets mis gaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Dan is het goed te weten dat het kindercentrum waar u gebruik van maakt een klachtenprocedure hanteert.

Klachtrecht

Iedere ouder of gebruiker (klant) van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dat is bij de wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Deze wet geeft ook aan hoe dan gehandeld moet worden. Uw kindercentrum heeft zelfs aanvullende maatregelen getroffen door eventuele klachten onpartijdig te laten beoordelen. Daartoe is uw kinderopvangorganisatie aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK en haar aangesloten kinderopvanginstellingen beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van de dienstverlening. Dat betekent dat de SKK niet alleen de klacht wil verhelpen maar met haar aangesloten instellingen ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Zo draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

U bent ontevreden. Wat nu?

Bij onvrede kunt u contact zoeken met de direct betrokken leidster of de leidinggevende. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker u naar tevredenheid uitleg geven. Dan biedt een gesprek al voldoende uitkomst. Indien dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kunt u zich ook richten tot de eerstvolgende verantwoordelijke in de kinderopvangorganisatie. Bij wie u daarvoor terecht kunt, is afhankelijk van de organisatiestructuur van het kindercentrum. Meer hierover kunt u navragen bij de organisatie.

www.klachtkinderopvang.nl

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Wilt u uw klacht liever aan een onafhankelijke commissie voorleggen, of hebben de hiervoor genoemde stappen nog geen oplossing geboden, dan heeft u het recht om u tot de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) te wenden. De SKK heeft als doel 'het instellen en instandhouden van en het toezicht houden op onafhankelijke klachtencommissies ten behoeve van de aangesloten kindercentra'.

De SKK heeft deskundigen, die onafhankelijk staan van de kindercentra die aangesloten zijn bij de SKK en komen uit verschillende vakgebieden, zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Een klachtencommissie wordt voor de afhandeling van een klacht samengesteld uit drie leden en ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Voor u zijn aan de behandeling van de klacht door de SKK geen kosten verbonden.

Waarover kunt u een klacht indienen?

In het klachtenreglement van de SKK is vastgelegd dat u een klacht kunt indienen als u of uw kind nadeel ondervindt: **door de werkwijze van het kindercentrum, of - door gedragingen van de medewerkers.**

De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor u of uw kind.

Wie kan klagen?

Het klachtenreglement van de SKK is bedoeld voor ouders of verzorgers van kinderen die gebruik maken van een kindercentrum dat is aangesloten bij de SKK. Zij kunnen zich bij het indienen en behandelen van een klacht door anderen laten vertegenwoordigen.

