	Pagina 1 van 4	Proces: kwaliteitsmanagement	5.6
	Datum uitgifte: 05-2008	Versie: definitief	1
	5.6.P.2	Klachtenregeling	

Reglement Klachtenprocedure Stichting Kinderopvang Baarn

Doel: - Zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten van gebruikers, teneinde tot een voor alle betrokkenen bevredigende of minimaal acceptabele oplossing te komen
 -Verbetering van bedrijfsvoering en kwaliteit

Proceseigenaar: leidinggevende planning en klantrelaties

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers van onze vestigingen ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u iets ziet of ervaart waar u zich niet in kunt vinden of voegen.

Wij vragen u, als u niet tevreden bent of ongenoegen hebt over een gebeuren, een situatie, de organisatie, een beleidsonderdeel of de handelswijze van een medewerker/ster binnen uw groep, vestiging of het Centraal Kantoor, ons dit te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om tot elkaar te komen.

U kunt uw ongenoegen op meerdere manieren kenbaar maken:

- informeel: mondeling bij de desbetreffende medewerker of leidinggevende
- formeel : schriftelijk via een brief en/of een daarvoor bestemd klachtenformulier aan de leidinggevende of directie.

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1

Stichting Kinderopvang Baarn, hierna te noemen SKOB of organisatie:

Is de rechtspersoon die binnen Baarn en omstreken meerdere vormen van kinderopvang exploiteert voor kinderen tot einde basisschoolleeftijd. Zij doet dit in daarvoor bestemde accommodaties voor dagopvang en buitenschoolse opvang.

1.2.

Bestuur: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de SKOB.

1.3.

Directie: de personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geven aan de organisatie.

1.4.

Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de SKOB, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de SKOB. Bij behandeling van een klacht wordt in principe de SKOB als aangeklaagde partij beschouwd en niet de individuele medewerker.


1.5.

Aanspreekbaar persoon: de afdelingen /personen binnen de organisatie van de SKOB waar een klacht ingediend kan worden, te weten: uitvoerende medewerkers, de leidinggevende, de directie.

1.6.

SKK: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang:

de formele externe landelijk werkende onafhankelijke klachtencommissie met een centraal informatie- en meldpunt, gevestigd te Baarn. SKOB is aangesloten bij deze klachtencommissie. Mocht een klacht naar uw idee niet naar behoren zijn behandeld of afgehandeld dan kunt u zich met uw klacht tot deze commissie wenden: www.klachtkinderopvang.nl

	Pagina 2 van 4	Proces: kwaliteitsmanagement	5.6
	Datum uitgifte: 05-2008	Versie: definitief	1
	5.6.P.2	Klachtenregeling	

1.7

Klant: een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de SKOB: ouder(s) / verzorger(s) ; zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers; zijn of haar nabestaanden;

1.8

Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de SKOB, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de SKOB.

1.9

Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant betreffende de dienstverlening of een medewerker van de SKOB. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van cq door de SKOB in een zaak waarin de klager een belang heeft. Het is niet mogelijk om voor derden een klacht in te dienen. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffen.

1.10

Reikwijdte:

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen SKOB en de gebruiker.

Artikel 2 Indienen van een klacht

De SKOB is ingedeeld in een Centraal Kantoor waarin meerdere ondersteunende afdelingen gehuisvest zijn. Daarnaast zijn er meerdere vestigingen die zorg dragen voor de dagelijkse uitvoering van kinderopvang. Allen worden aangestuurd door een afdelings- cq. vestigingsmanager die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken en verantwoording aflegt aan de directie.

Binnen de vestigingen kunt u terecht met uw evt. informele en formele klacht betreffende:

- de dagelijkse verzorging van uw kind(eren),
- voeding en hygiënezaken.
- (omgang) speelmateriaal, activiteiten
- Logistieke problemen zoals taxivervoer
- het functioneren van medewerkers binnen de betreffende vestiging,
- de communicatie tussen een medewerker en u, of de medewerker en uw kind(eren)
- de organisatie binnen de vestiging
- overige dagelijks voorkomende zaken

Op het Centraal Kantoor kunt u terecht voor zaken die de volgende afdelingen aangaan:

- planning
- financiën incl. facturering
- facilitaire zaken zoals onderhoud etc.

Bij de directie kunt u terecht met uw onvrede over

- algemene beleidszaken
- klachten betreffende leidinggevenden op de vestigingen of Centraal Kantoor
- naar uw oordeel onjuist afgehandelde klachten in de vestigingen en Centraal Kantoor.


2.1

Het recht tot indienen van een klacht en gebruikmaken van de klachtenregeling komt toe aan: alle gebruikers van SKOB, waaronder klanten, bedrijven en instellingen.

2.2

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker of om het gebeuren in de groep, waarin het betrokken kind is geplaatst. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de gebruiker op een voor beide

Proceseigenaar: AD	Vastgesteld: 19-05-2008	2
--------------------	-------------------------	---

	Pagina 3 van 4	Proces: kwaliteitsmanagement	5.6
	Datum uitgifte: 05-2008	Versie: definitief	1
	5.6.P.2	Klachtenregeling	

partijen bevredigende manier af te handelen.

Is de klacht naar oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld, of indien hij zich niet tot de betrokken medewerker wil wenden, kan de klager zich tot de directie wenden.

Indien ook dit niet naar tevredenheid van de klager verloopt is er nog de mogelijkheid voor de klager om de klacht te deponeren bij de onafhankelijke klachtencommissie, genoemd onder punt 3.3.

2.3

De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 3 Behandeling van de Klacht

3.1

De medewerker aan wie u de klacht richt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij diens leidinggevende indienen. De interne procedure zal maximaal 10 weken in beslag nemen.

3.2

De medewerker aan wie u de klacht richt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie op een hiervoor bestemd formulier.

3.3

Bent u van mening dat uw klacht na het doorlopen van de gehele interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich alsnog wenden tot de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang waar de SKOB bij is aangesloten. Adres: Postbus 398, 3740 AJ Baarn.

Tel: 0900 . 0400034 of via de mail: info@klachtkinderopvang.nl.

Voor nadere info over procedure en werkwijze: www.klachtkinderopvang.nl

Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld.

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

5.1

De SKOB kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, voor zover het hun privacy betreft.

5.2

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.


5.3

De SKOB is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Proceseiigenaar: AD	Vastgesteld: 19-05-2008	3
---------------------	-------------------------	---

	Pagina 4 van 4	Proces: kwaliteitsmanagement	5.6
	Datum uitgifte: 05-2008	Versie: definitief	1
	5.6.P.2	Klachtenregeling	

Artikel 7 Beslissing SKOB

In geval van ene formele schriftelijke klacht, stuurt de SKOB binnen twee dagen na ontvangst een ontvangstbevestiging retour. De medewerker aan wie de klacht gericht is neemt binnen 1 week na ontvangst van de klacht (mondeling) contact met de klager op. De klager wordt gevraagd een mondelinge toelichting te geven en een procedure van afhandeling (vervolgstappen die worden ondernomen door de medewerker tot wie de klacht is gericht) wordt besproken incl. het moment van terugkoppeling. Binnen de afgesproken termijn stelt de SKOB de klager mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en (nog) te nemen stappen cq maatregelen.

Artikel 8 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

De SKOB brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement is na akkoord van de centrale Oudercommissie vastgesteld door de directie van de SKOB dd 19-05-2008
Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de Centrale Oudercommissie.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 1 augustus 2008