

April, 2011

Hoe brengen wij de klachten procedure onder de aandacht?

In onze brochure, het informatie boekje is te lezen hoe wij een eventuele klacht behandelen.

't Kwakersnest is aangesloten bij de SKK, klachten commissie kinderopvang.

Sinds 2008 is er ook een klachtenkamer speciaal voor de oudercommissie opgericht.

De ouders krijgen een informatie boekje van de SKK mee als zij niet in het bezit zijn van internet. Op onze website staat de link welke verwijst naar de SKK.

www.klachtkinderopvang.nl/klachtenkamer/contact.

In onze brochure staat het volgende te lezen.

Een klacht?

De klachtenregeling voor kinderopvang is wettelijk verplicht.

Gastouderbureau en naschoolse opvang 't Kwakersnest hanteert een klachtenregeling.

't Kwakersnest is aangesloten bij de onafhankelijke Stichting

Klachtencommissie kinderopvang (SKK).

U kunt echter altijd met elke vraag bij uw bemiddeling medewerker of leidster terecht. Wees openhartig over uw ontevredenheid.

Als organisatie zullen wij alles in het werk stellen om u ontevredenheid op te lossen.

Desgewenst kunt u ook zonder onze tussenkomst, direct de SKK inschakelen.

Deze klachtenregeling biedt u de mogelijkheid uw klacht

in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie

welke u klachten strikt vertrouwelijk behandelt.

Onze medewerkers overhandigen u graag de procedure die geldt voor het indienen van een klacht.

Sinds 2008 is er ook een klachtenkamer speciaal voor **de oudercommissie** opgericht.

Ook hiervoor verwijzen wij u naar de website van de SKK.

Het reglement is per oktober 2008 aan ons binnenkort openbaar gemaakt.

De klachtenkamer voor kinderopvang.

Het reglement voor klachtenbehandeling wordt gemaakt door de ouderbelangen organisatie BOINK en de MO groep. U kunt hierover lezen op de website van de SKK en desgewenst via de E-mail een klacht aanmelden.

Wij vragen u om openhartigheid en verzoeken u bij een klacht uiteraard als kinderopvanginstelling eerst de hieronder interne procedure te volgen.

Wat doet de SKK.

Bron website"

Wij zijn een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Kinderopvanginstellingen uit het gehele land zijn bij ons aangesloten voor de externe klachtenbehandeling. (zie aansluitingen)

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Klacht

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, verzoeken wij hen de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar ons op te sturen. (zie klachtenformulier)

Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is.

Als dit vastgesteld is krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor- en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden.

Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit. (zie klachtenreglement)