**Inleiding**

SKZ wil een organisatie zijn waar de klant zich op zijn gemak voelt en tevreden is. SKZ heeft een cultuur waarbinnen iedereen elkaar kan aanspreken op gedrag en op zaken die om verbetering vragen. Daarom is het belangrijk dat u als klant weet bij wie u moet zijn als u vragen, opmerkingen, gevoelens van ongenoegen of klachten heeft.

Tijdens de dagelijkse opvang van uw kind kunnen zich voorvallen voordoen waar u het niet mee eens bent, of worden er beslissingen genomen waar u vraagtekens bij zet. Meestal wordt in overleg met de pedagogisch medewerksters en/of directie de juiste toedracht toegelicht en wordt er een aanvaardbare oplossing gevonden voor uw vragen.

Deze klachtenprocedure is vooral bedoeld, wanneer u via de informele weg niet tot een oplossing komt en u van mening bent dat uw klacht geformaliseerd moet worden, zodat er door meerderen naar uw klacht gekeken wordt.

Uw klachten zien wij niet alleen als een uiting van ongenoegen, maar als een kans om te leren en te vernieuwen en/of te verbeteren van de organisatie.

Alle klachten die worden ingediend via het interne klachtenformulier zullen behandeld worden door directeur/Bestuurder (klachtenfunctionaris). Zo nodig en of op verzoek van de klager kan er een klachtencommissie worden ingesteld. (lid van de RvT, lid van OR en lid van de OC)

Naast de interne klachtenprocedure is SKZ lid van Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket. Van deze klachtenprocedure kan men gebruik maken wanneer er binnen de organisatie geen oplossing gevonden kan worden voor de ontstane meningsverschillen. SKZ zal klager attenderen op deze mogelijkheid om extern een klacht in te dienen. SKZ zal de klager in contact brengen met deze Geschillencommissie.

### Wie kan een klacht indienen?

* Al onze klanten kunnen een klacht indienen. Hieronder verstaan wij ouders en of verzorgers van de kinderen die SKZ bezoeken en een contract met ons hebben afgesloten t.b.v. kinderopvang met SKZ.
* Kinderen vanaf 6 jaar die bij ons de BSO bezoeken.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

Iedereen kan een klacht indienen over een handeling of beslissing van SKZ, waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. Maar ook als u van mening bent dat SKZ in gebreke is gebleven, kunt u een klacht indienen.

Een klacht kan gaan over de verzorging, het spelmateriaal, de activiteiten, het functioneren van een van de medewerkers, de huisregels, het plaatsingsbeleid, de financiële afhandeling of de communicatie. Kortom over alle aspecten die te maken hebben met de opvang van uw kind.

### Bij wie kan ik terecht met een klacht?

Wij verzoeken u om iedere klacht via het klachtenformulier in te dienen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de directie, die voor de goede afhandeling van deze klacht zorg draagt

Het is altijd mogelijk om een kopie van de klacht naar de oudercommissie of de Raad van Toezicht te sturen.

Eenmaal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en vastgelegd in een openbaar verslag. Dit verslag wordt vervolgens besproken in de gezamenlijke vergadering van directie en de oudercommissie. Naar aanleiding hiervan kan besloten worden om het beleid bij te stellen. Voor juni van dat betreffende jaar wordt het verslag toegestuurd aan de GGD.

Niet alle klachten behoeven een formele schriftelijke procedure. Het is aan u om eerst de klacht te bespreken met de betrokken medewerker. Wij adviseren u met de volgende klachten bij desbetreffende medewerker langs te gaan;

Bij de groepsleiding kunt u terecht met de volgende klachten

* functioneren van de pedagogisch medewerksters en of de kinderen
* informatieverschaffing over het kind
* activiteiten die er gedaan worden met de kinderen
* hygiëne en verzorging van de kinderen
* accommodatie en spelmateriaal

Bij de administratie kunt u terecht met de volgende klachten

* aanname en plaatsingsbeleid
* afhandeling van de financiele administratie
* informatie op algemeen terrein

Bij de clustermanager en of directeur kunt u terecht met de volgende klachten

* procedures binnen een groep
* functioneren van een van de medewerkers
* aanname en plaatsingsbeleid
* financiele zaken
* algemeen beleid van de organisatie

### Hoe wordt de klacht afgehandeld?

* Wanneer u in onderling overleg met de medewerker van SKZ niet tot een oplossing van uw klacht bent gekomen, kunt u het klachtenformulier invullen.
* U kunt dit klachtenformulier sturen aan de directie, die de verdere afhandeling van de klacht coördineert.
* Binnen drie weken krijgt u een reactie welke stappen er ondernomen worden om uw klacht op te lossen.
* Alle gesprekken en afspraken rondom deze klachtenafhandeling worden schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd door beide partijen.
* Wanneer er binnen drie weken geen advies of aanbeveling is geformuleerd, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld waarom men niet tot een aanbeveling of advies kon komen.
* SKZ biedt klager als ook beklaagde de mogelijkheid om zich door een externe adviseur te laten bijstaan.
* Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de medewerkers, dan wordt desbetreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om ook een schriftelijke of mondelinge reactie te geven. In bijzijn van de directie wordt de mogelijkheid geboden om in elkaars aanwezigheid beide standpunten toe te lichten.
* Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
* Eenmaal per jaar worden alle schriftelijk ingediende klachten geïnventariseerd en besproken in de gezamenlijke vergadering van de directie en de oudercommissie. Naar aanleiding hiervan kan b.v. besloten worden om het beleid bij te stellen.

**Afhandeling van de klacht,**

* De klachtenfunctionaris (Directie) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
* De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
* De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
* Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
* Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
* De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
* De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

**Geheimhouding**

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

**Externe klachtafhandeling**

* Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
* De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
* Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
* De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie,* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

**Werkwijze Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.**

* De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
* Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
* Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

- Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

* De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
* Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### Formulier voor het melden van een klacht

SKZ wil een organisatie zijn waar de klant zich op zijn gemak voelt en tevreden is. SKZ heeft een cultuur waarbinnen iedereen elkaar kan aanspreken op gedrag en op zaken die om verbetering vragen.

Uw klacht zien wij niet alleen als een uiting van ongenoegen, maar ook als een kans om te leren en te vernieuwen en/ of de organisatie te verbeteren.

Naam ouder ……………………………………………………………………….

Naam van het kind ……………………………………………………………………….

Adres …………………………………………………………………………

Telefoon ……………………………………………………………………….

Naam van de groep …………………………………………………………………………

Klacht heeft betrekking op …………………………………………………………………………

Omschrijving van de klacht …………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………….

Plaats …………………………………………………………………………

Datum …………………………………………………………………………

Handtekening …………………………………………………………………………

**Deze bladzijde wordt ingevuld door een of meerdere medewerkers van SKZ**

De ingediende klacht is op de volgende manier opgelost

Schriftelijk (bijlage) datum………………………………………………………………. .

De volgende acties zijn ondernomen om de klacht te verhelpen;

…………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………

De klant is weer tevreden …………………………………………………………………………

De klant is nog ontevreden …………………………………………………………………………

Waarom is de klant nog niet tevreden………………………………………………………….

…………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………

Welke vervolgacties worden ondernomen ………...……………………………………….

……………………………………………………………………….

……………………………………………………………………….

Naam ………………………………………………...………………………

Functie ……………………………………………………………………. …

Plaats ………………………………………………….……………………

Datum …………………………………………………………………………

Handtekening …………………………………………………………………………