

# Klachtenprocedure ouders SKBNM

## **Kinderopvang is mensenwerk**

Waar mensen werken, kan er wel eens iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Het is goed te weten dat de SKBNM een procedure heeft voor de klachtbehandeling, waarin waarborgen zijn opgenomen voor een goede afhandeling van een klacht. gemaakt. Deze procedure laat alle bestaande juridische mogelijkheden onverlet.

## **Het belang van een goede klachtbehandeling**

Als een ouder/verzorger een klacht heeft, willen wij die zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor ons van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen én kunnen wij bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

## **Wat is een suggestie of (kritische) opmerking?**

Een kritische opmerking is een mondelinge of schriftelijke uiting van een ouder of medewerker, over een aspect van de SKBNM, waarmee de SKBNM verder kan gaan. Een (kritische) opmerking valt niet binnen de reikwijdte van de klachtenprocedure.

## **Wat is een formele interne klacht?**

Een formele interne klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over de wijze waarop hij/zij is behandeld door onze organisatie (inclusief de overeenkomst tussen houder en klant) of de wijze waarop hij/zij is behandeld door één van onze medewerk(st)ers. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van je kind(eren) die door ons worden opgevangen.

## **Wie kan een formele interne klacht indienen?**

In beginsel is de 'Klachtenprocedure ouders SKBNM' bedoeld voor alle klanten van de Stichting Kinderopvang Bussum, Naarden, Muiden, Muiderberg (SKBNM) die gebruik maken, gebruik wensen te maken of gebruik hebben gemaakt van de (opvang)diensten van de SKBNM. Daarnaast kunnen ook derden gebruik maken van deze klachtenprocedure. Voor medewerkers is er de 'Klachtenbehandeling personeel SKBNM'.

## **Interne klachtenprocedure**

### **Stap 1. Mondelinge klacht**

Heb je een meningsverschil of een (kritische) opmerking? Bespreek deze allereerst met de direct betrokkenen(n), zoals de pedagogisch medewerker of de (adjunct)leidinggevende van de vestiging. Als de opmerking een medewerker van het servicebureau, een manager of de directeur betreft, gaan wij er vanuit dat je het zo spoedig mogelijk met de betrokkenen bespreekt.

Voor ons inzicht in de suggesties en (kritische) opmerkingen die ouders hebben, en de tevredenheid over de afhandeling daarvan, verzoeken wij je om deze digitaal te melden via het [opmerkingenformulier op de website](#). De SKBNM wil graag aan de slag met suggesties en kritische opmerkingen van ouders/verzorgers om zo mogelijk de dienstverlening aan te passen aan de wensen en behoeften van de ouders/verzorgers.

N.B. Mocht de opmerking een vermoeden van kindermishandeling of seksueel misbruik betreffen door een medewerker, een andere ouder of kind van de SKBNM, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Het is belangrijk dat je een vermoeden, in het belang van je eigen en de andere kinderen, meldt. Dit kan via het [klachtenformulier op de website](#), bij de (adjunct) leidinggevende of bij de [externe onafhankelijke vertrouwenspersoon](#). De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van de SKBNM en zal je ondersteunen in je melding. De klachtenprocedure is daarmee afgesloten.

## **Stap 2. Schriftelijke formele interne klacht**

Was stap 1 niet succesvol, richt je dan tot de coördinator kwaliteitsregistratie. Leg deze je formele interne klacht schriftelijk voor en vraag om een reactie.

### **Artikel 1. Schriftelijk indienen van een formele interne klacht**

1.1 Een formele interne klacht dient schriftelijk te worden ingediend, via het [klachtenformulier op de website](#), via e-mail ([kwalitytsregistraties@skbnm.nl](mailto:kwalitytsregistraties@skbnm.nl)) of via de post (postbus 41, t.a.v. de coördinator kwaliteitsregistratie SKBNM, 1400 AA Bussum). De formele interne klacht dient binnen 2 maanden na ontstaan van de formele interne klacht ingediend te zijn.

Een klachtbrief kan meer dan één formele interne klacht bevatten en bevat tenminste de volgende gegevens:

- dagtekening;
- naam en adres van de klager en de naam van de bij de formele interne klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging/ handeling/beslissing waarover wordt geklaagd en mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
- de reden waarom een formele interne klacht wordt ingediend;
- wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de formele interne klacht te komen.

1.2 Indien een klager zijn formele interne klacht intrekt dan is de coördinator kwaliteitsregistratie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

### **Artikel 2. Afhandeling van de formele interne klacht**

2.1 Als er sprake is van een formele interne klacht, verplicht de coördinator kwaliteitsregistratie zich tot het instellen van een onderzoek.

2.2 De klager wordt zo nodig in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

2.3 Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren

te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij één der betrokkenen het nodig acht dat partijen afzonderlijk worden gehoord.

2.4 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overweging betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan- indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan-informatie bij derden ingewonnen worden.

2.5 Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.

### **Artikel 3. Behandeling formele interne klacht**

3.1 Elke door de organisatie ontvangen schriftelijke formele interne klacht wordt aan de coördinator kwaliteitsregistratie voorgelegd.

3.2 De coördinator kwaliteitsregistratie draagt zorg voor een zo spoedig mogelijke behandeling en de afdoening van de formele interne klacht uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de formele interne klacht.

3.3 Binnen 14 dagen na ontvangst van de formele interne klacht ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure.

3.4 Indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen de resterende weken ingelicht. Tussentijds wordt de klager zoveel mogelijk op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van de formele interne klacht.

3.5 De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk door de coördinator kwaliteitsregistratie aan de klager en de beklagde voorgelegd. Zo nodig is in het oordeel een concrete termijn gesteld, waar binnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

3.6 De klager en beklagde kunnen binnen een termijn van 6 weken bezwaar aantekenen tegen de uitspraak van elke interne afhandeling.

### **Artikel 4 Externe klachtafhandeling**

Wanneer je formele interne klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost binnen de organisatie, dan kun je deze voorleggen aan het onafhankelijk Klachtenloket Kinderopvang <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/> of de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

.Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de SKBNM indient. Ook als de formele interne klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de formele interne klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de formele interne klacht bij SKBNM, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### **Geschilartikel Kinderopvang**

1. De ouder/oudercommissie dient de formele interne klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.

2. Leidt de formele interne klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de formele interne klacht bij de ondernemer indiende,

schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.

3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/ oudercommissie als de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ( [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

4. 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.

5. 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](http://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.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Het reglement van de Geschillencommissie kan schriftelijk worden opgevraagd bij SKBNM of is terug te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## **Artikel 5. Begripsomschrijving**

5.1 Organisatie: de Stichting Kinderopvang Bussum, Naarden, Muiden, Muiderberg (SKBNM) waaronder begrepen alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.

5.2 Raad van Toezicht: het orgaan dat toezicht uitoefent op de directie van de organisatie.

5.3 Directeur: de bestuurlijke eindverantwoordelijke voor het door de organisatie te voeren beleid en beheer.

5.4 Manager: medeverantwoordelijke voor beleidsontwikkeling en verantwoordelijk voor de aansturing en begeleiding van de leidinggevenden op de vestiging.

5.5 Ouder/verzorger die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de (opvang)diensten van de organisatie.

5.6 Klager: een ouder/verzorger, of derde in relatie staand tot organisatie, die een formele interne klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

5.7 Formele interne klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de ouder/verzorger en/of een kind

5.8 Coördinator kwaliteitsregistratie: de medewerker waar de digitaal gemelde mondelinge klachten uit Stap 1 en de schriftelijke formele interne klachten uit stap 2 binnenkomen, die de klachten afhandelt, de procedure bewaakt en zorg draagt voor registratie volgens het kwaliteitsbeleid van de SKBNM. De coördinator kwaliteitsregistratie analyseert de klachten, legt verbanden en rapporteert aan de directeur.