



KLACHTENREGELING SKOV KINDEROPVANG

Moensplein 5, 1942 ER Beverwijk



Inleiding

SKOV Kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend op een klachtenformulier en gemaïld naar info@skovbeverwijk.nl. Dit formulier is te downloaden via de website.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

1. Definities

Organisatie:	SKOV Kinderopvang
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij SKOV Kinderopvang
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de vestiging of groep waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 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.
- 4.2 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 organisatie indient.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij SKOV Kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.