



Adres: H. Mulierweg 20
7101 CA
Winterswijk Telefoon:
0543-546060
info@swwbv.nl
www.swwkinderopvang.nl

Klachtreglement SWW Kinderopvang (SWW Kinderopvang BV en SWW Welzijn BV)

Inleiding

SWW Kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

De behoefte aan een klachtenregeling komt voort uit onze visie: wij willen het beste voor kinderen en zien jullie, de ouders, als partners in dat streven. Als je niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Jouw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij je de klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen. Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan.

Wanneer een klacht indienen?

Als je niet tevreden bent over de dienstverlening kun je daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een medewerker, de algemene behandeling van jou of je kind, discriminatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of facturen. Onder 'medewerker' verstaan we iedereen die bij ons werkzaam is: pedagogisch medewerkers, leidinggevenden, medewerkers van de administratie, vrijwilligers en stagiaires.

Hoe kun je een klacht indienen?

Bij voorkeur maak je de klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokken medewerker. Samen probeer je tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de direct leidinggevende van de medewerker. Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een formele klacht ingediend worden bij de directeur van SWW Kinderopvang.

Indienen formele klacht

Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de directeur van SWW Kinderopvang, mevrouw Joyce Boom. De klacht moet binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht worden ingediend, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Wij verzoeken je in elk geval de volgende gegevens duidelijk te vermelden:

- naam en adres
- datum van ontstaan van de klacht
- korte, duidelijke omschrijving van de klacht
- over welke medewerker de klacht gaat (indien van toepassing)
- naam van de locatie/groep
- ondertekening

Je kunt de klacht sturen naar:

SWW Kinderopvang
t.a.v. Mevr. Joyce Boom
H. Mulierweg 20
7101 CA Winterswijk_
joyceboom@swwbv.nl

Wat gebeurt er verder

Zodra de klacht bij ons binnenkomt, wordt deze geregistreerd. Je ontvangt binnen een week na indienen van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Binnen zes weken na verzending van

de ontvangstbevestiging ontvang je een inhoudelijke schriftelijke reactie. Het kan zijn dat we in de tussentijd nog contact hebben via een telefoongesprek, een persoonlijk gesprek, een e-mail of een brief.

Behandeling van je 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 te reageren. Mochten er maatregelen volgen naar aanleiding van jouw klacht, dan worden deze ook altijd schriftelijk vastgelegd.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Ben je het niet eens met de afhandeling van de klacht dan kun je je wenden tot de Raad van Bestuur (RvB) van SWW Kinderopvang. Deze treedt op als interne klachtencommissie.

Contactgegevens:

Raad van Bestuur SWW Kinderopvang
t.a.v. Dhr. Ed Koops, voorzitter RvB
H. Mulierweg 20
7101 CA Winterswijk

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

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. Daar vind je ook meer informatie over de behandeling van klachten, een brochure en het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Je kunt in drie situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

1. Je kunt je rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien redelijkerwijs niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij SWW Kinderopvang zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer je bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben.
2. Als je binnen zes weken na indienen van de klacht bij SWW Kinderopvang geen reactie hebt ontvangen
3. 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 SWW Kinderopvang aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen.

In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Mocht je de Geschillencommissie willen benaderen, dan kun je je klacht sturen naar:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl.

Hoe zit het met de privacy?

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van je klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.