

De klachtenprocedure:

Kinderopvang Wolkewietje biedt kinderopvang aan kinderen van 0-4 jaar. De meeste ouders/verzorgers zijn tevreden over de opvang en de administratieve afhandeling hieromtrent. Toch is het mogelijk dat iets niet naar uw wens verloopt. Hiervoor heeft kinderopvang Wolkewietje een klachtenprocedure.

Door een klacht in te dienen kunt u formeel kenbaar maken dat u ontevreden bent over een gebeurtenis of gang van zaken. Uw klacht kan gaan over de begeleiding of verzorging van uw kind, de algemene gang van zaken van kinderopvang Wolkewietje of het kan een administratieve kwestie betreffen.

Als u ontevreden bent, of een klacht heeft, kunt u het beste eerst een gesprek aangaan met degene die de klacht betreft, of met de leidinggevende van deze persoon. Het verdient de voorkeur hiervoor een afspraak te maken, en uw klacht niet tijdens het brengen of halen van uw kindje te bespreken. Een afspraak is binnen 24 uur te maken. Wanneer dit niet het gewenste resultaat geeft, of u wilt liever niet rechtstreeks een gesprek aangaan, kunt u contact opnemen met de klachtencommissie van kinderopvang Wolkewietje. Hierin nemen drie ouders zitting, die met de leidinggevende contact opnemen, en uw klacht bespreekbaar maken. De klachtencommissie reageert binnen 48 uur op uw klacht, en maakt deze binnen één week bespreekbaar met de leidinggevende van kinderopvang Wolkewietje. Desgewenst kunt u voor de leidinggevende anoniem blijven; wel zult u uw identiteit aan de leden van de klachtencommissie bekend moeten maken. (indien u volledig anoniem een klacht wilt melden, of een idee heeft, kunt u gebruik maken van de daarvoor bestemde bus, die zich in de gang van Wolkewietje bevindt).

Mocht bovenstaande niet de door u gewenste oplossing geven, of mocht uw voorkeur ernaar uitgaan uw klacht direct extern te melden, dan kunt u de externe klachtencommissie inschakelen. Kinderopvang Wolkewietje is aangesloten bij de SKK.

(Postbus 398 te Baarn; 3740 AJ; www.klachtkinderopvang.nl; info@klachtkinderopvang.nl).

* Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk gemeld worden bij het landelijke meldpunt van de SKK. Zij zijn telefonisch bereikbaar via 0900-0400034.

* Na het telefonisch indienen van een klacht krijgt u een klachtenformulier toegezonden. Dit formulier zend u (met alle benodigde stukken) naar de SKK.

* Na het schriftelijk indienen van een klacht, of via de mail indienen van een klacht, kan de SKK alsnog besluiten u een klachtenformulier toe te zenden. (Het klachtenformulier is overigens ook digitaal in te vullen via de website).

* Nadat de SKK alle benodigde stukken heeft ontvangen ontvangt zowel u als kinderopvang Wolkewietje hiervan een bevestiging.

* De stukken worden daarna doorgestuurd naar de ambtelijke secretaris en de voorzitter van de SKK. Zij gaan de ontvankelijkheid van de klacht vaststellen.

* Is dit het geval dan wordt zowel u als kinderopvang Wolkewietje daarvan op de hoogte gesteld.

* Nadat een klacht ontvankelijk is verklaard, begint het proces van hoor en wederhoor. Dit proces vindt schriftelijk plaats.

* Na dit proces wordt door een commissie verklaard of de schriftelijk geleverde informatie voldoende is om tot een oordeel te komen. Is dit niet het geval, dan zal de SKK een hoorzitting organiseren, waarvoor zowel u als kinderopvang Wolkewietje een uitnodiging ontvangt.

* Het uiteindelijke oordeel van de klacht kan luiden: “gegrond”, “ongegrond” of “er kan geen uitspraak worden gedaan over de (on)gegrondheid van de klacht.” De uitspraak wordt altijd onderbouwd.

* Uiterlijk vier maanden na ontvangst van de klacht verzendt de SKK haar uitspraak.