

Klachtenprocedure

Als u klachten omtrent SGOOIERS heeft kunt u het beste in eerste instantie contact opnemen met de medewerker waar de klacht betrekking op heeft en/of met de directeur Ellen Ouwerkerk.

Lukt dit niet kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

Deze vindt u ook op onze website: www.sgooiers.nl

Hierin staat onder andere dat u contact kunt opnemen met de externe vertrouwenspersoon van SGOOIERS. Dit is Amélie Ruijters, u kunt haar bereiken middels amelie@kikpedagogiek.nl.

U kunt zich ook wenden tot onze pedagogisch coach Paul Ouwerkerk.

U bereikt hem via: paul@sgooiers.nl

Mocht u er desondanks niet uitkomen kunt u zich wenden tot de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Indien uw klacht gegrond is, is dit kosteloos. Meer informatie over de Geschillencommissie vindt u op onze website. Het aantal klachten en de aard van deze klachten vindt u ook op onze website.

BOiNK biedt ouders veel informatie over de kinderopvang. Onder andere over wet- en regelgeving. Bent u geïnteresseerd kunt u een bezoekje brengen aan hun website: www.boink.info

1. Definities

Organisatie:	SGOOIERS
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij SGOOIERS
Klachtenfunctionaris: Paul Ouwerkerk	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Aandachtsfunctionaris: Amélie Ruijters	Externe vertrouwenspersoon
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 kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. *Voortraject klacht*

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directeur, Ellen Ouwerkerk. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. *Indienen klacht*

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, plus een omschrijving van de klacht.
- b. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. *Behandeling klacht*

- a. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- b. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- f. 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.
- g. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht binnen de opvang niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u het [Klachtenloket Kinderopvang](#) inschakelen. Het Klachtenloket is beschikbaar voor informatie en

advies en zal door middel van bemiddeling of mediation naar een oplossing zoeken. Lukt dat niet of is dit in de betreffende situatie geen optie dan wordt uw klacht doorgezet naar de Geschillencommissie Kinderopvang die een bindende uitspraak doet.

Elke kinderopvangorganisatie is verplicht zich aan te sluiten bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat staat in de [Wet kinderopvang](#). Of uw opvang daadwerkelijk is aangesloten, kunt u checken in het Landelijk Register Kinderopvang ([LRK](#)).SGOOIERS nummer is 230412725

- h. 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.
- i. 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.
- j. 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 Sgooiers, aanhangig te zijn gemaakt.

GGD inlichten

Betreft uw klacht de kwaliteit van de opvang en/of veiligheid van de kinderen, meld uw zorgen dan ook bij de inspecteur kinderopvang van de GGD van uw gemeente. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan besloten worden een extra inspectie te doen danwel bij de volgende reguliere inspectie (extra) aandacht besteden aan het betreffende onderwerp.