

Klachtenregeling kinderopvang

Deze klachtenregeling beschrijft waar u een klacht kunt melden, en hoe wij deze op een zorgvuldige en transparante manier behandelen. In onze algemene voorwaarden wordt u ook geïnformeerd over onze klachtenregeling.

Wij streven naar een hoge kwaliteit van pedagogisch handelen en dienstverlening waar u en uw kind zich goed bij voelen. Desondanks kan er reden zijn tot ongenoegen of ontevredenheid. We horen het graag van u! We zien namelijk elke melding als 'leermoment' waarmee we ons voordeel kunnen doen en ons pedagogisch handelen en dienstverlening kunnen verbeteren.

Wij vinden het belangrijk dat klachten vanuit een positieve houding worden benaderd en streven altijd naar een zorgvuldige en integere behandeling van de klacht, naar zowel u als naar een betrokken medewerk(st)er.

Wat is een klacht? Een klacht is een uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening.

Indienen van de klacht

- Wij adviseren een klacht zo snel mogelijk te melden, zodat wij adequaat kunnen handelen.
- U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk melden.
- Een schriftelijk gemelde klacht wordt geregistreerd als formele klacht. Vermeld de naam en contactgegevens, omschrijving van de klacht, datum waarop het probleem ontstond, eventuele bewijsstukken. U ontvangt een reactie zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 2 werkdagen. De contactgegevens van onze locaties vindt u op onze website www.sciogroep.nl (kies 'Onze locaties').
- Voor zover de ouderraad van uw klacht kennisneemt of draagt, dient zij u te verwijzen naar de locatieverantwoordelijke.
- Hieronder geven we instructies waar u een klacht kunt melden, als ook de procedure van de afhandeling van uw klacht.

Waar kunt u de klacht melden?

Over opvang op de locatie

- **Pedagogisch professional**
Is er ongenoegen, meldt u dit dan eerst bij de pedagogisch professional. Deze is het eerste aanspreekpunt.
Voor een klacht over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind, of de gang van zaken op de groep of in het dagverblijf kunt u altijd bij de pedagogisch professional van uw kind terecht.
Afhankelijk van de ernst van de klacht kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind, of een afspraak maken om er even rustig over te kunnen praten.
- **Teamcoördinator en/ of locatieverantwoordelijke**
Komt u er met de pedagogisch professional niet uit, dan kunt u een afspraak maken met de teamcoördinator en/of locatieverantwoordelijke van uw locatie.
- **Locatieverantwoordelijke**
Klachten over het persoonlijk functioneren van de teamcoördinator of de persoonlijke dienstverlening door een medewerk(st)er, diens pedagogisch handelen of algemene werkwijze of over het functioneren van de oudercommissie kunt u melden bij de locatieverantwoordelijke.

Klachtenregeling kinderopvang

Dat geldt ook voor klachten over het beheer en de inrichting van de accommodatie en de dagelijkse organisatie van de locatie.

Klachten over het persoonlijk functioneren van de locatieverantwoordelijke wordt door overkoepelende directie in behandeling genomen (directeur Opvang & Ontwikkeling of directeur Kindcentra).

Opvang locatie van:	Locatieverantwoordelijke	Overkoepelend directeur (leidinggevende locatieverantwoordelijke)
SCIO Onderwijs en opvang	Directeur van het desbetreffend kindcentrum	Directeur Kindcentra
SCIO Opvang	Manager Opvang en Ontwikkeling van de desbetreffende locatie	Directeur Opvang en Ontwikkeling

Over administratieve zaken

Wanneer de klacht betrekking heeft op bijvoorbeeld een factuur of een andere administratieve aangelegenheid, kunt u contact opnemen met onze klantenservice voor het bespreken van uw klacht. Komt u er met afdeling klantenservice niet uit, neemt u dan contact op met de directeur Opvang & Ontwikkeling of directeur Kindcentra.

Procedure afhandeling van uw klacht

Zodra u een klacht heeft gemeld, treedt onze klachtenprocedure in werking.

De locatieverantwoordelijke zal u op de hoogte houden over de voortgang van de behandeling van de klacht.

Verwerking van uw klacht

- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Uw klacht wordt (anoniem) geregistreerd in ons interne klachtmeldingssysteem.

Beoordeling van de klacht

- U ontvangt een uitnodiging om uw klacht te bespreken met betrokkenen.
- In alle gevallen mag u er vanuit gaan dat er naar uw klacht wordt geluisterd en dat alles eraan zal worden gedaan het probleem op te lossen.
- Bij een melding van ongenoegen of een klacht is hoor en wederhoor, en het verstrekken van volledige en wederzijdse informatie, essentieel.

Terugkoppeling op de klacht

- Rekening houdend met de aard van de klacht, wordt deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken afgehandeld.
- Indien u de klacht schriftelijk bij ons heeft gemeld, ontvangt u hierop een schriftelijke reactie met onze zienswijze op de klacht.
- Indien er eventuele maatregelen nodig zijn, worden hierover duidelijke afspraken gemaakt met een concrete termijn waarbinnen deze zijn gerealiseerd.

Klachtenregeling kinderopvang

Ontevreden met afhandeling

- Wanneer uw klacht onvoldoende wordt of kan worden opgelost door de locatieverantwoordelijke, dan kunt u zich tot de overkoepelend directeur wenden. Een afspraak maken is altijd mogelijk.
- Leidt dit ook niet tot een voor u gewenste oplossing, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie.

Landelijke Geschillencommissie

SCIO is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie. Deze commissie behandelt geschillen tussen ouders en kinderopvangorganisatie wanneer een interne klachtenafhandeling niet tot een oplossing leidt. Geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst kunnen zowel door de ouder als door SCIO aanhangig worden gemaakt.

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst schriftelijk bij SCIO heeft ingediend.

Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie verloopt via het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl).