

Klachtenbehandeling

Voor ouders bij Sinne kinderopvang

Ongenoegen of een klacht? Meld het ons!



Ben je niet tevreden? Laat het ons weten!

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt, ook bij Sinne kinderopvang. Houd klachten of ongenoegen over de gang van zaken bij Sinne alsjeblieft niet voor je. Wat we niet weten, kunnen we immers niet aanpakken. Dus, ben je niet tevreden over de wijze waarop er op het kindercentrum met jouw kind wordt omgegaan of over de organisatie, laat het ons dan weten.

Hoe gaan we om met ongenoegen?

Sinne kent drie trajecten voor de behandeling van meldingen over ongenoegen:

1. het voortraject;
2. een daadwerkelijke klacht;
3. de Geschillencommissie Kinderopvang.

De eerste twee vallen onder de interne klachtenregeling. Het derde is een externe regeling. Ze worden hierna beschreven. De contactgegevens vind je op het laatste blad.

Interne klachtenregeling

In het kader van artikel 1.57b van de Wet Kinderopvang en Peuterspeelzalen (van kracht geworden per 1 januari 2017) wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. mondeling overleg naar aanleiding van ongenoegen of een probleem (het zogeheten voortraject voor een klacht) en
2. een klacht: een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met Sinne kinderopvang heeft ervaren.

Vortraject

De stappen voor het voortraject zijn:

- Wanneer je als ouder of verzorger ongenoegen ervaart of een probleem constateert, neem je hierover zo spoedig mogelijk contact op met de medewerker op de groep.
- Kom je met de medewerker niet samen tot een oplossing, dan neemt de meewerkend coördinator of pedagogisch specialist op de locatie de afhandeling over.
- Als ook het gesprek met de meewerkend coördinator of pedagogisch specialist niet tot een oplossing leidt, bespreek je het ongenoegen of probleem met de verantwoordelijke manager kindcentra.

Indienen klacht

Mocht het voortraject niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kun je schriftelijk een klacht indienen bij de directie op het Servicecentrum. Die moet zijn voorzien van een dagtekening, je naam en adres, eventueel de naam van de mederwerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep van je kind plus de omschrijving van de klacht. De uiterste termijn voor het indienen is twee maanden na het ontstaan van de klacht. Als datum van indiening wordt de datum van ontvangst door Sinne aangehouden.

Sinne stelt naar aanleiding van de klacht een onderzoek in en houdt zoveel mogelijk op de hoogte van het verloop daarvan. We verstrekken je uiterlijk zes weken na ontvangst van je klacht ons schriftelijke en met redenen omklede oordeel.

In de behandeling van de klacht en het daarop volgende oordeel stelt Sinne een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen worden gerealiseerd.

Deze interne procedure wordt altijd doorlopen alvorens het externe klachtenloket wordt ingeschakeld, tenzij dit onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van je kan worden verwacht.

Vermoeden van kindermishandeling

Indien een klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de procedure van de interne klachtenregeling afgesloten.

Externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een voor jou bevredigende wijze door Sinne kan worden afgehandeld of wanneer gegeven de omstandigheden redelijkerwijs niet van je kan worden verwacht dat je een klacht met Sinne bespreekt, dan kun je gebruik maken van het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang. Klachten kunnen daar alleen schriftelijk worden ingediend.

Voordat de Geschillencommissie een klacht in behandeling neemt, wordt nagegaan of je de klacht ook bij Sinne kinderopvang hebt gemeld. De Geschillenregeling en de nakomingsgarantie zijn opgenomen in de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, die van toepassing zijn op de opvangovereenkomsten van Sinne kinderopvang. De Algemene Voorwaarden kun je van de website van Sinne downloaden.

Contactgegevens

**Sinne kinderopvang
Servicecentrum**

Postbus 7525
8903 JM Leeuwarden
Tel. 058 - 267 28 50
info@sinnekinderopvang.nl

www.geschillencommissie.nl;

postadres: Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag

Sinne kinderopvang
Leeuwarden