**Inleiding**

***SKZ zet zich dagelijks in voor professionele en betrouwbare kinderopvang. Elke dag streven wij ernaar om jouw kind van de beste zorg te voorzien.***Het kan helaas gebeuren dat zaken anders lopen dan je van ons verwacht. Natuurlijk horen wij dit graag, zodat wij jouw **klacht** kunnen onderzoeken en oplossen.
Jouw klacht zien wij niet als een uiting van ongenoegen, maar als een kans voor onze organisatie om te leren en te vernieuwen en/of te verbeteren.

### Wie kan een klacht indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Zowel ouders, verzorgers, kinderen als andere belanghebbenden.

### Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen over een handeling of beslissing van SKZ waarvan jouw kind of jijzelf nadeel ondervindt. Ook als je van mening bent dat SKZ in gebreke is gebleven dan kun je een klacht indienen.

### Bij wie kan ik terecht met een klacht? We vinden een open communicatie en korte lijnen belangrijk en hebben daarom de volgende klachtenprocedure opgesteld.

***Stap 1 – Bespreekbaar maken***Als je ergens ontevreden over bent of een klacht hebt, dan kun je dit bespreken met de mentor van je kind. Hij of zij zal proberen om het zo snel mogelijk op te lossen.

***Stap 2 – Gesprek met leidinggevende***
Kom je er niet uit met betreffende pedagogisch medewerker dan kun je je wenden tot zijn of haar locatie manager. Voor het nummer of mailadres kunt u ons hoofdkantoor bellen op het telefoonnummer 071-5808010 of het hoofdkantoor mailen naar skz@kinderopvangzoeterwoude.nl

***Stap 3 – Interne klachtenregeling***Is de klacht na een gesprek met de locatie manager niet naar tevredenheid opgelost dan kun je een officiële klacht indienen. Ons online klachtenformulier vind je op onze website via de volgende link: https://www.kinderopvangzoeterwoude.nl/over-ons/klachtenprocedure

***Stap 4 – Externe klachtencommissie***Ben je uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van de klacht door SKZ dan kun je de klacht indienen via [het Klachtenloket Kinderopvang](https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/) de klacht melden bij [de Geschillencommissie](https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/).

### Hoe wordt een klacht intern behandeld?

* Wanneer je in onderling overleg met de medewerker en/of locatiemanager van SKZ niet tot een oplossing van jouw klacht bent gekomen dan kun je het klachtenformulier invullen. De directeur coördineert de verdere afhandeling van de klacht.
* Binnen drie weken krijgt je een inhoudelijke reactie welke stappen er ondernomen worden of zijn ondernomen om jouw klacht op te lossen. Als er omstandigheden zijn die onze responstijd belemmeren dan brengt de directeur je hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. In de inhoudelijke reactie geven we een concrete termijn aan waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
* Wanneer er binnen drie weken geen advies of aanbeveling is geformuleerd, dan word je hiervan op de hoogte gesteld met een toelichting waarom men niet tot een aanbeveling of advies kon komen.
* Alle gesprekken en afspraken rondom deze klachtenafhandeling worden schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd door beide partijen.
* SKZ biedt klager als ook beklaagde de mogelijkheid om zich door een externe adviseur te laten bijstaan.
* Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de medewerkers dan wordt desbetreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om ook een reactie te geven. In bijzijn van de directeur wordt de mogelijkheid geboden om in elkaars aanwezigheid beide standpunten toe te lichten.
* Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

**Wanneer en waar kun je een externe klacht indienen?**

* Als er uit de interne klachtafhandeling geen uitkomst of oplossing voortvloeit naar tevredenheid van alle partijen of als de klacht niet binnen zes weken tot een afhandeling heeft geleid, dan heb je de mogelijkheid om je te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
* Je kunt rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl
* Ook kun je je wenden tot de geschillencommissie als er redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient.
* De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij ons kenbaargemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

**Klachtenverslag**

* Eenmaal per jaar wordt er geïnventariseerd of er klachten zijn ingediend en zo ja, hoeveel. Dit wordt vastgelegd in een openbaar verslag waarbij de gegevens zijn geanonimiseerd. Dit verslag wordt vervolgens besproken in de gezamenlijke vergadering van directeur-bestuurder en de oudercommissie. Naar aanleiding hiervan kan besloten worden om het beleid bij te stellen. Voor juni van dat betreffende jaar wordt het verslag toegestuurd aan de GGD.