KLACHTENREGELING OUDERS
JAARVERSLAG 2023

Beschrijving regeling klachtenprocedure
Stichting Kindercentra Gorinchem (SKG) heeft haar klachtenprocedure beschreven in het kwaliteitshandboek op SharePoint, toegankelijk voor medewerkers, maar ook voor de ouders en de GGD via de website.
Zie hieronder de werkwijze zoals beschreven in onze procedure:

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, via mail of brief. De klacht 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, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- De klachtenfunctionaris (manager kwaliteit en processen) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

SKG is aangesloten bij de Geschillencommissie. Deze commissie hanteert het reglement geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. De afhandeling hiervan geschiedt volgens dit reglement, www.degeschillencommissie.nl.

Informeren ouders klachtenregeling
Ouders worden geïnformeerd over de klachtenregeling bij het intakegesprek. Op de website staat de klachtenregeling.

Klachtencommissie
Informatie met betrekking tot (het functioneren van) de geschillencommissie in 2022 is te vinden in haar jaarverslag op de website: www.degeschillencommissie.nl.

Klachten 2023
Er zijn in het jaar 2023 geen klachten binnengekomen bij de Geschillencommissie.

Interne klachten 2023
Er zijn het jaar 2023 15 interne klachten geweest, bijna allemaal naar tevredenheid afgehandeld, zie bijlage.