



Postbus 187 7100 AD Winterswijk
Bezoekadres: H. Mulierweg 20
Telefoon: 0543-546060
Fax: 0543-546061
info@swwbv.nl
www.swwbv.nl

SWW Kinderopvang BV

Klachtenprotocol SWW kinderopvang BV

Klachtrecht

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector regelt dat iedere klant van een kinderopvangorganisatie het recht heeft een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Deze wet geeft aan hoe er dan gehandeld dient te worden. Deze folder beschrijft welke klachtenprocedure de SWW Kinderopvang BV hanteert.

Klachtenregeling

Alle medewerkers (leidsters, administratie, management) van de SWW Kinderopvang BV proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u een klacht wilt indienen of dat uw klacht niet correct behandeld is. In deze brief vindt u informatie over de wijze waarop u een klacht kunt indienen en over het verdere verloop van de procedure.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij de SWW Kinderopvang BV als u gebruik maakt, of heeft gemaakt, van de diensten van de SWW Kinderopvang BV en vindt dat u niet behoorlijk bent behandeld. Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Klachten die bijvoorbeeld langer dan twee jaar geleden zijn ontstaan, worden wellicht niet meer in behandeling genomen.

Waarover kan een klacht gaan?

De SWW Kinderopvang BV omschrijft een klacht als een uiting van onvrede betreffende een gedraging van de SWW Kinderopvang BV of een medewerker. Dit is een ruime omschrijving waar van alles onder kan vallen. Bijvoorbeeld: u bent ontevreden over de bereikbaarheid van het kindercentrum of er is onvoldoende dan wel onjuiste informatie aan u gegeven.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht of opmerking in eerste instantie persoonlijk kenbaar maken aan de leidsters, de leidinggevende kinderopvang 0-4 jaar, Dhr. F. Weijkamp (0543-546081), leidinggevende buitenschoolse opvang/peuteropvang Mevr. Esther Teunissen (0543-546086), Mevr. Cindy Boom, bemiddelingsmedewerkster Gastouderbureau (0543-546082), of de betrokken SWW-medewerker. Deze kan dan rechtstreeks een toelichting geven op de handelwijze. Als dit voor u niet naar tevredenheid is, kunt u de klacht indienen bij de directeur-bestuurder van de SWW. Dit kan uitsluitend schriftelijk; per brief of e-mail.

NB. U kunt te allen tijde uw klacht rechtstreeks indienen bij de Provinciale Klachtencommissie (zie **Onafhankelijke Klachtencommissie**). Wij verzoeken u deze melding kenbaar te maken bij de SWW.

Wij verzoeken u in elk geval de volgende gegevens duidelijk te vermelden:

- uw naam en adres
- datum van ontstaan van de klacht
- korte, duidelijke omschrijving van de klacht
- over welke medewerker u een klacht heeft (indien van toepassing)
- ondertekening.

U kunt uw klacht sturen naar:
SWW Kinderopvang BV,
t.a.v. dhr. H. van de Laar
Postbus 187 7100 AD WINTERSWIJK
hanvandelaar@swwbv.nl

Wat gebeurt er verder?

Zodra uw klacht bij de SWW Kinderopvang BV binnenkomt, wordt deze geregistreerd. U ontvangt binnen vijf werkdagen na binnenkomst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Uw klacht of opmerking wordt altijd serieus genomen. Daarbij wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.

Behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt doorgespeeld naar de leidinggevende kinderopvang, leidinggevende buitenschoolse opvang/peuteropvang, bemiddelingsmedewerkster Gastouderbureau of de directeur van de SWW. Deze onderzoekt de klacht, neemt contact op met de betreffende medewerker(s) en zo nodig met u, wanneer dat naar aanleiding van uw klacht nodig is of wanneer u daarom hebt gevraagd. Vervolgens zal de leidinggevende/directeur proberen te bemiddelen. Dat betekent dat hij/zij zal proberen met u en de betreffende medewerker(s) tot een oplossing of een conclusie te komen. De bemiddeling duurt maximaal vier weken. Bent u het niet eens met de afhandeling van de klacht dan u zich wenden tot het bestuur van de SWW. U dient u klacht te richten aan: SWW, t.a.v. de directeur, Postbus 187, 7100 AD Winterswijk. U ontvangt binnen 6 weken een reactie op uw klacht van het bestuur.

Onafhankelijke klachtencommissie

Wilt u uw klacht daarna aan een onafhankelijke commissie voorleggen omdat de bovengenoemde stappen voor u nog geen afdoende of bevredigende oplossing hebben geboden, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie. De SWW is per 1 januari 2008 aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang. Zie bijgevoegde folder.

Adresgegevens Provinciale Klachtencommissie WMK

Spectrum CMO
t.a.v. mevrouw R. Westerink
Postbus 8007
6880 CA VELP

Zie ook: www.spectrum-gelderland.nl. Zowel folder als reglement zijn daar ook te downloaden.

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Frank Weijkamp
Leidinggevende kinderopvang
Tel: 0543-546081
frankweijkamp@swwbv.nl

Esther Teunissen
leidinggevende buitenschoolse opvang/peuteropvang
Tel: 0543-546081
estherteunissen@swwbv.nl

Cindy Boom
Bemiddelingsmedewerkster Gastouderbureau
Tel: 0543-546082
cindyboom@swwbv.nl

oktober 2010