

Werkwijze SKK

De sKK is voor alle vragen tijdens kantooruren bereikbaar op een algemeen informatienummer 0900-0400034. Tevens zijn wij bereikbaar via e-mail: info@klachtkinderopvang.nl.

Een klacht wordt schriftelijk naar het centrale adres gestuurd. Bij binnenkomst wordt gekeken waar de klacht vandaan komt en gaat hij naar de betreffende ambtelijk secretaris en voorzitter. Afhankelijk van de inhoud van de klacht nodigen zij twee commissieleden uit deel te nemen aan de behandeling van deze klacht. Zij beoordelen gezamenlijk of de klacht ontvankelijk verklaard wordt. Ondertussen ontvangen de klager en de aangeklaagde organisatie vast een ontvangstbevestiging van de klacht.

Wordt de klacht ontvankelijk verklaard dan ontvangen de partijen daar bericht van en begint de schriftelijk hoor- en wederhoor procedure. De behandeling kan op verzoek van de commissie afgesloten worden met een hoorzitting waarbij beide partijen aanwezig zijn. De klachtbehandeling wordt afgesloten met een rapportage waarin een eindoordeel en een advies is opgenomen.

De sKK stelt voor het behandelen van klachten onafhankelijke commissies samen bestaande uit drie deskundige mensen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De deskundigheden liggen op verschillende terreinen, zoals juridisch, organisatorisch, pedagogisch, didactisch en analytisch denken gecombineerd met ervaring met het behandelen van klachten. De klacht wordt afgehandeld volgens een vastgesteld reglement. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en wordt eind 2005 na een evaluatie bijgesteld.