

# Klachtenregeling voor de gebruikers en medewerkers van de SKD Kinderopvang

## Art. 1 Begripsomschrijving

1. **De organisatie:**  
de organisatie waarin zowel de directie als medewerkers actoren zijn op wie de klacht betrekking heeft;
2. **Klager:**  
gebruiker van de organisatie, ouders (verzorgers), bedrijven of instellingen, behorend tot de doel- of klantgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht;
3. **Klacht:**  
een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van de organisatie over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of een medewerker in dienst van de organisatie; het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van de organisatie;
4. **Klachtencommissie:**  
de commissie ingesteld en in stand gehouden door de besturen van de kinderopvangorganisaties in de regio Haaglanden om klachten van gebruikers te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de besturen;
5. **Medewerkers:**  
personeelsleden, stagiaires en vrijwilligers die een dienstverband c.q. stage-overeenkomst, c.q. vrijwilligerscontract, c.q. detacheringsovereenkomst hebben met de organisatie;
6. **Gebruiker:**  
een natuurlijk persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de dienstverlening van de SKD Kinderopvang.

## Art. 2 Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van de gedragingen van de organisatie waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en groepen gebruikers.

Daarnaast biedt een klachtenregeling mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de organisatie als geheel of delen van de organisatie.

## Art. 3 Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle gebruikers van diensten van de organisatie, waaronder ouders (verzorgers), bedrijven en instellingen.

De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van een half jaar na beëindiging van het gebruik is ingediend.

Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen dan een klacht indienen wanneer de gedraging jegens henzelf of hun kind(eren) heeft plaats gevonden.

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de gebruiker.

Indien klager zijn klacht intrekt, blijven de organisatie (directie en/of leidinggevenden), de klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

#### **Art. 4 De procedure van een klacht**

1. Met betrekking tot een individuele medewerker:  
De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de gebruiker op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.  
Is de klacht over een medewerker naar het oordeel van de klager niet op bevredigende wijze afgehandeld, dan wendt hij /zij zich tot de direct leidinggevende van de betrokken medewerker.
2. Betreft het een klacht over de gang van zaken binnen een deel van de organisatie dan wendt de klager zich tot de daarvoor eerst verantwoordelijke. Binnen een kindercentrum is dat het hoofd van het centrum (clustermanager). Klachten betreffende de gang van zaken binnen het centraal bureau van de organisatie kunnen ingediend worden bij het, afhankelijk van de aard van de klacht, betrokken afdelingshoofd.  
Genoemde functionarissen trachten tot een voor partijen bevredigende oplossing te komen.
3. Indien in de onder 4.1. en 4.2. genoemde situaties de klager niet tevreden is gesteld, kan de klager een schriftelijke klacht bij de directeur van de organisatie indienen.  
Een klachtbrief bevat de beschrijving van de klacht en wat klager al ondernomen heeft om tot een oplossing van de klacht te komen.
4. Binnen 5 werkdagen bevestigt de directeur de ontvangst aan de klager. De aankondiging van de manier waarop de klacht wordt behandeld, vindt plaats binnen 2 werkweken na ontvangst van de schriftelijke melding. Het oordeel en het besluit van de directeur worden in ieder geval binnen 2 maanden na de melding schriftelijk medegedeeld aan klager en eventueel aangeklaagde.
5. Indien de directeur naar het oordeel van de klager de klacht niet naar tevredenheid afhandelt, kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.
6. Een klager kan te allen tijde besluiten een klacht bij de externe klachtencommissie in te dienen, één en ander conform de geldende procedure van het klachtenloket Kinderopvang.
7. Alle betrokkenen bij de behandeling van een klacht zijn gehouden aan het vertrouwelijk omgaan met gegevens, conform het bij de SKD Kinderopvang gehanteerde privacyreglement.

Contact Klachtenloket Kinderopvang: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)