

## Klachtenprocedure klanten Ska Kinderopvang

Versie 27 februari 2019

### Kinderopvang is mensenwerk

Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Het is goed te weten dat de organisatie waar u gebruik van maakt een procedure heeft voor de klachtbehandeling. Daarin zijn waarborgen opgenomen voor een goede afhandeling van een klacht. In deze procedure wordt een onderscheid gemaakt in een interne- en externe procesgang van klachten. Deze procedure laat alle bestaande juridische mogelijkheden onverlet.

### Het belang van een goede klachtbehandeling

Als iemand een klacht meldt, dan wil Ska Kinderopvang die zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen én kunnen we bekijken op welke manier we dergelijke klachten in de toekomst kunnen voorkomen én hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een (mondelinge of schriftelijke) uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant van Ska Kinderopvang over de werkwijze van Ska Kinderopvang of de gedragingen van medewerkers van Ska Kinderopvang. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van een klant (ouders en kinderen) van Ska Kinderopvang en heeft altijd betrekking op een individuele, concrete zaak.

Ska Kinderopvang maakt onderscheid in een uiting van ongenoegen of ontevredenheid en een officiële klacht. Uitgangspunt is dat een uiting van ongenoegen of een ontevredenheid over onze dienstverlening eerst met de betrokken medewerker en eventueel de leidinggevende wordt besproken en indien mogelijk door hen wordt opgelost. Pas als dat niet lukt, is er sprake van een officiële klacht.

### Wie kan een klacht indienen?

In beginsel is de 'Klachtenprocedure klanten Ska Kinderopvang' bedoeld voor alle klanten van de Ska Kinderopvang die gebruik maken of een contract met Ska Kinderopvang hebben getekend om gebruik te gaan maken van de (opvang)diensten van Ska Kinderopvang.

### Voortraject

In het geval u ontevreden bent, kunt u in eerste instantie contact opnemen met de direct betrokken medewerker. Wees openhartig over uw ongenoegen of ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan de medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen. Indien uw ontevredenheid de pedagogisch werker betreft of de algemene gang van zaken in de groep van uw kind(eren), bespreek dit dan met de betrokken pedagogisch werker eventueel in aanwezigheid van de meewerkend coördinator van de locatie. De pedagogisch werker zal trachten uw ontevredenheid in overleg met u op een voor beiden bevredigende wijze op te lossen.

Mocht dit echter niet leiden tot een bevredigende oplossing en u wilt dit verder aankaarten, dan is er sprake van een officiële klacht. U kunt zich wenden tot de betrokken manager:

- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een pedagogisch werker, een coördinator, een stagiaire of een huishoudelijk medewerker, of een klacht over een werkwijze van een locatie, kunt u zich richten tot de regiomanager.
- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een regiomanager richt u zich tot de directie.
- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een medewerker van het Servicecentrum of de werkwijze van een afdeling, richt u zich tot de manager van de betreffende afdeling.
- Bij een klacht over de directie/bestuurder, kunt u zich wenden tot de betreffende persoon. Verloopt dit niet naar wens dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Toezicht.

Als uw klacht bij de verkeerde medewerker binnenkomt, dan wordt de klacht bij de juiste functionaris conform deze procedure teruggelegd en krijgt u bericht door wie uw klacht wordt afgehandeld. Indien u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u zich wenden tot de volgende verantwoordelijke manager.

### Indienen van een officiële klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met als onderwerp “Indienen officiële klacht”, via e-mail [info@ska.nl](mailto:info@ska.nl) of via de post t.n.v. Ska Kinderopvang, Secretariaat, Amsterdamseweg 41, 3812 RP Amersfoort. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten en bevat tenminste de volgende gegevens:

- dagtekening;
- naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging/ handeling/beslissing waarover wordt geklaagd en mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
- de reden waarom een klacht wordt ingediend;
- wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Indien een klager zijn klacht intrekt, blijft de manager bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### Klachtbehandeling

Na ontvangst van de schriftelijke officiële klacht ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van het secretariaat van Ska Kinderopvang. Het secretariaat legt de ontvangen schriftelijke officiële klacht voor aan de betreffende manager. De manager draagt zorg voor een zo spoedig mogelijke behandeling en de afdoening van de klacht uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht.

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure. Indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen de resterende weken ingelicht. Tussentijds wordt de klager zoveel mogelijk op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van de klacht.

Bij een klacht is de manager verplicht tot het instellen van een onderzoek. De klager wordt zo nodig in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij één der betrokkenen het nodig acht dat partijen afzonderlijk worden gehoord.

Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overweging betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan - indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan - informatie bij derden ingewonnen worden. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.

De resultaten van het onderzoek van de manager worden schriftelijk door de manager aan de klager en de beklagde voorgelegd. Zo nodig is in het oordeel een concrete termijn gesteld, waar binnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. De klager en beklagde kunnen binnen een termijn van 6 weken bezwaar aantekenen tegen de uitspraak van elke interne afhandeling.

### **Klachtenregistratie**

De klachten worden geregistreerd conform het privacyreglement. Elk half jaar worden de binnengekomen klachten besproken in het MT. Conclusies die hieraan verbonden worden, kunnen leiden tot wijzigingen in het beleid of werkinstructies of andere/betere interne of externe communicatie.

### **Er zijn zaken waarover geen klacht kan worden ingediend:**

- over het beleid met betrekking tot de vaststelling van de ouderbijdrage/het tarief
- over de algemene openingstijden van de voorzieningen
- over het beleid van het bestuur
- over het personeelsbeleid van Ska Kinderopvang

Dat wil niet zeggen dat de Ska Kinderopvang niet open staat voor opmerkingen en suggesties over deze onderwerpen c.q. het beleid. De afhandeling verloopt echter niet via deze klachtenprocedure.

### **Externe behandeling**

Indien de klacht niet intern kan worden opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De werking van deze commissie is beschreven in de Algemene Voorwaarden Kinderopvang. Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie is het een vereiste, om eerst de interne klachtenprocedure te volgen.

Het contactadres is:

Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoon: 070-310 53 10  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

U kunt met vragen over uw klacht ook terecht op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

### Begripsomschrijving

- Organisatie: Ska Kinderopvang waaronder begrepen alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
- Raad van Toezicht: het orgaan dat toezicht uitoefent op de directie van de organisatie.
- Directeur: de bestuurlijk eindverantwoordelijke voor het door de organisatie te voeren beleid en beheer.
- Manager: leidinggevende van een regio in het primaire proces of leidinggevende van een afdeling van het Servicecentrum.
- MT: Managementteam.
- Klant: ouder/verzorger die gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de (opvang)diensten van de organisatie.
- Klager: een ouder/verzorger of groep ouders/verzorgers, in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de ouder/verzorger en/of een kind.
- Officiële klacht: een schriftelijke vervolg op een klacht, die niet onderling tussen betrokkenen naar tevredenheid is opgelost.