



Klachtenregeling

Van klacht naar kans

Auteur: Kwaliteitsmedewerker
Datum: maart 2025



Inleiding

We doen er bij SKSG alles aan om jou en jouw kind(eren) een geweldige tijd te geven. De mening van ouders is voor ons belangrijk en we nemen deze serieus. We zijn blij met complimenten, maar ook met feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

We vinden het belangrijk dat ouders op een transparante en laagdrempelige manier hun klachten kunnen uiten. Wanneer je niet helemaal tevreden bent, horen we dat graag. Dit geeft ons de kans om als organisatie te leren en daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Daarnaast zijn we op deze manier in staat om de belangrijke vertrouwensrelatie tussen jouw als ouder en degene of datgene waarover wordt geklaagd, zo nodig te herstellen.

We zien klachten dan ook voornamelijk als een kans om te verbeteren. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#).

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, of een suggestie of opmerking hebt, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker van jouw locatie of medewerker van het Service Centrum zijn. Wij vinden het belangrijk om de eventuele onvrede zo snel mogelijk te bespreken en een oplossing te vinden. Om te weten waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren, voeren we ook structureel tevredenheidsmetingen uit. Dit doen we via de VerbeterMeter, zodat we onszelf kunnen vergelijken met andere kinderopvangorganisaties. Hieruit worden ook suggesties en opmerkingen van ouders gebundeld en opgepakt om de dienstverlening te optimaliseren.

Kom je er met de betreffende collega niet uit, dan kun je je wenden tot de leidinggevende (Manager Kindcentrum of de afdelingsmanager van het Service Centrum). Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen. In deze regeling staat beschreven hoe dat in zijn werk gaat.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen, bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat jouw klacht formeel beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze centrale oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van jouw klacht.

Wanneer jouw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. De klachtenprocedure wordt dan afgesloten en de manager kinderopvang wordt hierover geïnformeerd. De klacht of melding wordt dan volgens de stappen van de meldcode behandeld. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

1. Definities

Organisatie:	SKSG
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat gebruik maakt of heeft gemaakt van kinderopvang bij SKSG.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Kwaliteitsmedewerker:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Een elektronische brief zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op de website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en jou als ouder(s).

Ons klachtenformulier kan ook gebruikt worden door een lokale oudercommissie om een gezamenlijke klacht in te dienen.

2.2 We vragen je om je klacht via het klachtenformulier op de website www.sksg.nl/klachten bij ons in te dienen. Vind je het lastig om jouw klacht op te schrijven? vraag dan per mail (kwaliteit@sksg.nl) of wij je kunnen helpen. Onze kwaliteitsmedewerker neemt dan contact met je op om je te helpen. Dit doen we graag.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van jouw klacht. Hoe eerder je jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Wij zien indienen uiterlijk twee maanden na het ontstaan van de klacht als redelijk, behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.

2.4 In jouw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient
- Jouw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als jouw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar jouw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 Je kunt jouw klacht indienen via het digitale klachtenformulier op de website www.sksg.nl/klachten of een e-mail sturen naar kwaliteit@sksg.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1 De kwaliteitsmedewerker bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager en zorgt ervoor dat de klacht inhoudelijk behandeld wordt door de desbetreffende leidinggevende. Ook zorgt de kwaliteitsmedewerker voor de registratie van de klacht.
- 3.2 SKSG zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokken collega's (hoor en wederhoor), of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 3.3 SKSG houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, wordt dit te allen tijde besproken met de medewerker en krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De kwaliteitsmedewerker bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld, de tijd die dit kost, en zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de kwaliteitsmedewerker de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6 De klager ontvangt van SKSG via e-mail een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over en een oplossing van de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
- De redenen waarom SKSG tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen SKSG neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- Wij streven ernaar tussentijds zoveel mogelijk persoonlijk (telefonisch) contact te onderhouden.
- 3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt je jouw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang om advies te vragen. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Hierover lees je meer in hoofdstuk 4.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Ben je niet tevreden over de behandeling van jouw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern jouw klacht indienen. Neem hiervoor eerst contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling en kan kijken welke route het beste gevolgd kan worden.

4.2 Wordt jouw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je ook een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kun je jouw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SKSG te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van jouw klacht van SKSG hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SKSG indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

4.3 Je moet jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij SKSG hebt ingediend.

4.4 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en SKSG zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 SKSG maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag dat voor 1 juni op de website van SKSG en op de diverse locatie sites wordt geplaatst. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 SKSG stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 SKSG brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders op de website van SKSG. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de centrale oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt SKSG geen verslag op.