Klachtenreglement

Kinderopvang SKDD
mei 2025

Inleiding

Kinderopvang SKDD streeft elke dag naar de beste kinderopvang voor kinderen en klanten en het waarborgen van een fijne, veilige werkomgeving voor medewerkers. Wanneer een klant desalniettemin iets wil opmerken over de wijze waarop SKDD opvang biedt of hierover een wens of klacht heeft, dan wordt in eerste instantie met de betrokkenen gezocht naar een passende oplossing. Voor situaties waarin dit niet voldoende is, heeft Kinderopvang SKDD in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten.

Daarnaast beschikt Kinderopvang SKDD voor medewerkers over een beleid ongewenst gedrag en integriteit, inclusief klachtenprocedure. Een externe vertrouwenspersoon is in het kader van dit beleid gekoppeld aan de organisatie.

Definities

Organisatie	Kinderopvang SKDD
Houder	Directeur-bestuurder van Kinderopvang SKDD
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang SKDD
Teammanager	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd regiomanager.
Ouder	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager	De ouder die een klacht indient
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de teammanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

- Een klacht wordt schriftelijk ingediend per mail via info@skdd.nl o.v.v. 'klacht'. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

- De teammanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De teammanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De teammanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De teammanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de manager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang SKDD, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.