



**Serius werk maken van  
klachten en suggesties**  
Informatie over de klachten-  
procedure van Kinderopvang SKAR

# Serius werk maken van klachten en suggesties

---

Kinderopvang SKAR is een organisatie in beweging. Recentelijk is een enorme verbetering in bedrijfsvoering gemaakt. Veel meer dan in het verleden anticipeert ons bedrijf op behoeften vanuit de markt. Naast de vertrouwde kinderdagopvang, naschoolse opvang, vakantieopvang en gastouderschap, maken nu ook voor- en tussenschoolse opvang structureel deel uit van ons aanbod. Kwaliteit in alle vormen van opvang staat bij Kinderopvang SKAR hoog in het vaandel. We zijn tenslotte de oudste, grootste en meest professionele aanbieder van kinderopvang in de regio.

---

## Uw mening telt

De uitbreiding in aanbod en veranderingen in denken en doen hebben gevolgen. Op ons Centraal Kantoor, maar ook op de locaties. Uw mening over onze dienstverlening telt zwaar. Klachten, suggesties en ideeën worden daarom serieus genomen. U helpt ons ermee ons aanbod verder aan te scherpen, kwaliteit en dienstverlening te verbeteren.

Om het proces van klacht naar bevredigend antwoord zo soepel mogelijk te laten verlopen, heeft Kinderopvang SKAR een overzichtelijke procedure geformuleerd. Voor het melden van uw klacht kunt u gebruikmaken van verschillende mogelijkheden.



U kunt uw klacht bij onze organisatie melden, maar u kunt ook gebruikmaken van een van de twee klachtencommissies (Provinciale Klachtencommissie WMK of Geschillencommissie Kinderopvang). In deze brochure staat wat u mag verwachten.

Graag lossen wij problemen op daar waar zij zijn ontstaan. Wij stellen het daarom op prijs als u met uw klacht eerst onze interne klachtenprocedure volgt om zo samen snel tot een oplossing te kunnen komen.

# Een klacht, en nu?

---

## Wie kunnen een klacht indienen?

Elke ouder of verzorger kan een klacht indienen, maar ook de wettelijke vertegenwoordiger van het kind of personen die daartoe door de klager zijn gemachtigd. Tevens kunnen oudercommissies een klacht indienen.

## Over welke klachten hebben we het?

Persoonlijke klachten, over de gedragingen van de organisatie, een medewerker of een organisatie waarmee Kinderopvang SKAR samenwerkt. Bent u het niet eens met handelingen, beslissingen of het nalaten daarvan, laat het ons weten! Pedagogisch handelen, openingstijden, plaatsingsprocedures, discriminatie, veiligheid, hygiëne; Kinderopvang SKAR neemt elke klacht serieus en ziet dit als een mogelijkheid om haar dienstverlening verder te verbeteren.

## U heeft een klacht, wat nu?

U bent niet tevreden over de manier waarop uw kind wordt opgevangen en heeft hierover een klacht. Om dit kenbaar te maken, kunt u uw klacht bij onze organisatie melden en/of gebruikmaken van een van de twee externe klachtencommissies.

## Van klacht naar oplossing

### Interne procedure

We proberen uw probleem samen met u op te lossen. In overleg met de unitmanager of pedagogisch medewerkers van de locatie waar uw kind wordt opgevangen, wordt gezocht naar een goede oplossing. In het geval het niet lukt om op deze manier tot een bevredigende uitkomst te komen, kunt u uw klacht op het Centraal Kantoor indienen ter attentie van de directeur.

Wanneer u uw klacht op het Centraal Kantoor kenbaar wilt maken, dient u uw klacht schriftelijk in. Dit kan via de post, de website of per e-mail ([klachten@skar.nl](mailto:klachten@skar.nl)). U kunt hiervoor gebruikmaken van het klachtenformulier. Dit formulier is op ieder locatie aanwezig, maar u kunt het ook vinden op de website [www.kinderopvangskar.nl](http://www.kinderopvangskar.nl) bij het onderwerp 'Klachten' onder het kopje 'Onze Visie'. Intern wordt uw klacht direct opgepakt. U ontvangt binnen een week een bevestiging van ontvangst. Wij streven ernaar u binnen vier weken een oplossing voor te stellen.

U mag er op vertrouwen dat er alles aan gedaan wordt uw klacht te verhelpen. Mocht het zo zijn dat u het niet eens bent met de oplossing die wordt aangedragen, dan kunt u terecht bij een van de twee externe klachtencommissies.



### De externe klachtencommissies

Indien u niet tevreden bent met de aan u voorgestelde oplossing, kunt u uw klacht voorleggen aan een van de twee externe klachtencommissies, te weten de Provinciale Klachtencommissie WMK en de Geschillencommissie Kinderopvang. Oudercommissies kunnen hun klacht alleen indienen bij de Provinciale Klachtencommissie.

### De Provinciale Klachtencommissie WMK (Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel)

De Provinciale Klachtencommissie WMK, waarbij Kinderopvang SKAR is aangesloten, bestaat uit minimaal drie personen met relevante deskundigheid. De commissie functioneert onafhankelijk van de aangesloten organisaties. De leden hebben reglementair een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie die zij bij de behandeling van klachten ontvangen.

Uiteraard wordt uw zaak met alle vertrouwelijkheid behandeld. Doel is een oplossing naar tevredenheid van alle partijen te vinden.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij:

**Provinciale Klachtencommissie WMK  
Spectrum CMO  
T.a.v. mevrouw R. Westerink  
Postbus 8007  
6880 CA Velp**

In uw brief vermeldt u minimaal het volgende:

- Om welk kind het gaat (naam, geboortedatum).
- Om welk kindercentrum het gaat.
- Een, bij voorkeur, zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de betrokken personen.
- Beschrijving van de klacht.
- Reden waarom hierover een klacht wordt ingediend.
- De beschrijving van de handelingen die tot nu toe zijn ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen (met correspondentie van gevoerde interne procedure).
- Handtekening van de klager.

U ontvangt binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging. U wordt geïnformeerd over de samenstelling van de behandelende klachtencommissie en zonodig zal u gevraagd worden om een nadere toelichting op uw klacht. De aangeklaagde partij wordt in de gelegenheid gesteld verweer aan te tekenen. Zo mogelijk worden beide partijen gelijktijdig (of apart) in een hoorzitting gehoord. Soms is het bij de behandeling van klachten zinvol expertise van buitenaf in te schakelen. Indien nodig zal de klachtencommissie hiervan gebruikmaken. De commissie zal in dat geval om uw toestemming vragen. U ontvangt alle informatie die betrekking heeft op de klacht. Ook de aangeklaagde partij ontvangt deze.

Uiterlijk twee maanden na ontvangst van uw klacht ontvangt u van de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel en aanbevelingen over de verdere afhandeling. Wanneer de klachtencommissie meer tijd nodig heeft om tot een oordeel te komen, wordt u hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd. Als u in het gelijk wordt gesteld, hoort u binnen een maand na afhandeling van de betreffende organisatie welke maatregelen zij treft met betrekking tot de klacht. Hierna is de klachtenprocedure afgerond.

In sommige gevallen is het niet mogelijk een klacht in behandeling te nemen. In dit geval ontvangt u zo spoedig mogelijk bericht met daarin een motivatie waarom uw klacht niet behandeld kan worden.

### Geschillencommissie Kinderopvang

De tweede externe klachtencommissie is de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangedragen door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Branchevereniging en de MO groep. Hierbij geldt dat alle leden volstrekt onafhankelijk en onpartijdig zijn.

De procedure bij de Geschillencommissie verloopt via de regels zoals vastgesteld in het Reglement Kinderopvang. Dit reglement kunt u inzien via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

De Geschillencommissie stelt een aantal voorwaarden waaraan u moet voldoen voor het indienen van uw klacht bij hen, waaronder:

- De kinderopvangorganisatie is lid van de MO-groep, de Branchevereniging (werkgeversorganisaties binnen de kinderopvang) of staat bij de Geschillencommissie geregistreerd. Kinderopvang SKAR is lid van de MO-Groep.
- De klacht heeft in eerste instantie de interne klachtenprocedure van Kinderopvang SKAR gevolgd en niet tot een bevredigende oplossing geleid.
- Het betreft geen klacht over letselschade.

Als u een geschil bij de Geschillencommissie wilt indienen, dient u altijd eerst een vragenformulier in te vullen. Dit kunt u doen door via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) een vragenformulier in te vullen en digitaal de gevraagde stukken mee te sturen.

**Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag**



Via de website van de Geschillencommissie kunt u uitspraken inzien die eerder zijn gedaan door de commissie. Hiermee kunt u ongeveer nagaan wat de Geschillencommissie besluit in soortgelijke zaken. Uiteraard beslist de Geschillencommissie in een individueel geval en wordt hiermee de algemene lijn van de commissie aangegeven. Hierop kunt u uw klacht of onderhandelingen met de ondernemer afstemmen.

Na ontvangst van de stukken beoordeelt het secretariaat van de Commissie of de Commissie uw klacht in behandeling kan nemen. Het secretariaat geeft u hier uitsluitsel over en informeert u over het vervolg van de procedure. De gemiddelde behandelingsduur bedraagt ongeveer 4 maanden.

### Verschil tussen de Provinciale Klachtencommissie WMK en de Geschillencommissie Kinderopvang

- 1 De uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie WMK is een dringend advies. Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.
- 2 De Geschillencommissie vraagt een (geringe) financiële bijdrage aan de indiener van de klacht. Aan het indienen van een klacht bij de Provinciale Klachtencommissie WMK zijn geen kosten verbonden.

- 3 Na een uitspraak van de Geschillencommissie kan geen beroep meer worden gedaan op de Provinciale Klachtencommissie WMK. Omgekeerd kan dit wel.

### Uw klacht is al verholpen

Soms komt het voor dat een klacht al is opgelost nog voordat de Regionale Klachtencommissie of de Geschillencommissie zich erover heeft gebogen. Bent u tevreden en wilt u uw klacht seponeren, schrijf dan een kort briefje naar de secretaris van een van de commissies.

### Privacy

Elke ouder die een klacht indient mag er op rekenen dat de behandeling van de klacht vertrouwelijk is. Medewerkers, directie en de leden van de klachtencommissie hebben de verplichting tot geheimhouding.

### Meer informatie

- Provinciale Klachtencommissie WMK: [www.spectrum-gelderland.nl](http://www.spectrum-gelderland.nl)
- Geschillencommissie Kinderopvang: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

# Klachtenformulier Kinderopvang SKAR

Naam

Adres

Postcode

Plaats

Telefoon

E-mailadres

Opvanglocatie

## 1 Wat is uw klacht?

## 2 Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

Z.O.Z.

---

### 3 Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

---

---

---

---

---

---

### 4 Heeft u nog aanvullende opmerkingen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Indien van toepassing kunt u documenten ter ondersteuning van uw klacht toevoegen.

---

Dit formulier kunt u sturen naar:

**Kinderopvang SKAR**  
T.a.v. directiesecretariaat  
Antwoordnummer 1767  
6800 VR Arnhem