



# Klachtenregeling

## *Iedere ervaring telt*

JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra streven naar zorgvuldige en professionele dienstverlening. Toch kan er iets gebeuren dat niet prettig is verlopen, of dat aanleiding geeft tot ontevredenheid. Het delen van een klacht helpt om de kwaliteit van onze dienstverlening te blijven verbeteren.

### 1. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Klachten kunnen betrekking hebben op de manier van bejegening, communicatie, de geboden ondersteuning, het handelen van een medewerker, vrijwilliger of stagiair, of op procedures en besluiten binnen onze organisaties. Alle klachten die schriftelijk bij ons worden ingediend worden geregistreerd voor monitoring en opvolging.

### 2. Contactgegevens voor klachten

Klachten kunnen per e-mail of schriftelijk worden ingediend. Elke klacht wordt vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld. Contactgegevens per organisatie:

- **Stichting JESS:** [klachten@stichtingjess.nl](mailto:klachten@stichtingjess.nl)
- **JongLeren:** [klachten@jonglerendenhaag.nl](mailto:klachten@jonglerendenhaag.nl)
- **MEE ZHN** (incl. Buddy Netwerk & VTV): [klachten@meezhn.nl](mailto:klachten@meezhn.nl)
- **Wijkz:** [klachten@wijkz.nl](mailto:klachten@wijkz.nl)
- **Xtra:** [klachten@xtra.nl](mailto:klachten@xtra.nl)

Indienen per post: t.a.v. Klachtenadministratie met vermelding van de naam van de organisatie, Postbus 43197, 2504 AD Den Haag.

### 3. Indienen van een klacht

- Stap 3a. Mondeling bespreken met een medewerker  
De eerste stap is het bespreken van de klacht met de betrokken medewerker. Vaak kan een oplossing worden gevonden in direct overleg.
- Stap 3b: Schriftelijk indienen van een klacht  
Indien geen passende oplossing wordt gevonden of direct schriftelijk contact gewenst is, kan een schriftelijke klacht worden ingediend:
  - Per e-mail via het klachtenadres van de organisatie.
  - Per post, gericht aan de organisatie t.a.v. Klachtenadministratie en naam van de organisatie.

De volgende informatie is nodig om uw klacht te kunnen behandelen:

- Een omschrijving van de klacht en hoe deze is ontstaan.
- De naam van de betrokken medewerker (indien van toepassing).
- De gewenste oplossing.
- De voor- en achternaam en contactgegevens van de klager.

*Voor klachten m.b.t. JongLeren geldt dat, wanneer de klager hulp nodig heeft bij het opstellen van een klacht, er contact kan worden opgenomen met de directie assistent via 070 205 2000.*

- Stap 3c: Termijn van indiening  
Klachten dienen binnen een termijn van *2 maanden* na de gebeurtenis te worden ingediend. Een latere indiening is mogelijk wanneer kan worden toegelicht waarom dat nodig is.

### 4. Klachtafhandeling

De behandeling van een schriftelijke klacht verloopt via de volgende stappen:

- Stap 4a: Registratie

De klacht wordt na ontvangst opgenomen in de interne klachtenregistratie (zie punt 8).

- Stap 4b: Ontvangstbevestiging  
Binnen 5 werkdagen wordt een ontvangstbevestiging verzonden.
- Stap 4c: Onderzoek  
De klacht wordt onderzocht door de leidinggevende. Dit gebeurt bijvoorbeeld via hoor en wederhoor of dossieronderzoek.
  - Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, vrijwilliger of stagiair wordt getoetst of het handelen in overeenstemming was met procedures en gedragscodes.
  - Betreft de klacht een leidinggevende, dan wordt de behandeling overgenomen door de directie.
  - Betreft de klacht de directie, dan behandelt de Raad van Bestuur de klacht.
- Stap 4d: Voortgangsbewaking  
De duur van het onderzoek is maximaal zes *weken*. De kwaliteitsfunctionaris bewaakt het proces. Bij vertraging wordt hier door de leidinggevende over gecommuniceerd naar de klager.
- Stap 4e: Beoordeling en afronding  
De klager ontvangt een schriftelijk oordeel van de leidinggevende met:
  - Uitspraak (gegrond, ongegrond, deels gegrond).
  - Motivering van het oordeel.
  - Eventuele maatregelen en termijnen.

## **5. Bezwaar tegen het oordeel of oplossing klacht**

Indien de klager het niet eens is met het oordeel of de geboden oplossing voor de klacht, dan kan een gesprek worden aangevraagd met de directie. Dit kan mondeling, per e-mail of per brief. Zie contactgegevens punt 2.

## **6. Externe stappen na gesprek met directie**

Indien na het gesprek met de directie ontevredenheid blijft bestaan over de afhandeling van de klacht, zijn er diverse externe commissies beschikbaar:

- JongLeren: Geschillencommissie Kinderopvang & Peuterspeelzalen  
JongLeren is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Wanneer een klacht over een van de voorscholen van JongLeren niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de Geschillencommissie worden benaderd. In bepaalde gevallen is het ook mogelijk om direct een klacht bij de commissie in te dienen.  
Voorafgaand kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang (0900-1877) voor gratis informatie, advies of bemiddeling. Zie ook: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).
- SKJ: Stichting Kwaliteitsregister Jeugd  
Wanneer een klacht gaat over het beroepsmatig handelen van een SKJ-geregistreerde jeugdprofessional en de interne afhandeling onvoldoende is gebleken, kan in bepaalde gevallen een klacht worden ingediend bij SKJ. Bij het opstellen van de klacht kan ondersteuning worden gevraagd van een vertrouwenspersoon via Jeugdstem (voorheen AKJ).  
Meer informatie en het klachtenformulier zijn te vinden op [www.tuchtrecht.skjeugd.nl](http://www.tuchtrecht.skjeugd.nl).

➤ Externe klachtencommissie Xtra

Voor JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra is een gezamenlijke, onafhankelijke externe klachtencommissie ingericht: de Externe Klachtencommissie Xtra. Wanneer de interne afhandeling van een klacht, inclusief een gesprek met de directie, onvoldoende uitkomst biedt, kan de klacht worden voorgelegd aan deze commissie.

De externe klachtencommissie van Xtra bestaat uit twee onafhankelijke leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris vanuit de organisatie.

Een klacht kan worden ingediend via [klachtencommissie@xtra.nl](mailto:klachtencommissie@xtra.nl) of per post, gericht aan het postadres (zie punt 2), t.a.v. Externe Klachtencommissie Xtra.

De volgende informatie is nodig om uw klacht te kunnen behandelen:

- Een omschrijving van de klacht en de manier waarop deze is ontstaan.
- Met welke medewerker, leidinggevende en directeur hierover is gesproken.
- Een beschrijving van de gevoerde gesprekken, de geboden oplossingen en de reden waarom deze als onvoldoende worden ervaren.
- De gewenste oplossing.
- De voor- en achternaam en contactgegevens van de klager.

## **7. Voorwaarden indienen klacht**

- Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen wanneer deze binnen de invloedssfeer van de organisatie valt.
- Een klacht die al bij een externe instantie in behandeling is, wordt niet behandeld binnen onze organisaties.
- Indien een klager gedurende de interne procedure alsnog een externe route kiest, wordt de interne procedure beëindigd.
- In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de externe klachtencommissie van Xtra met inachtneming van geldende wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling.

## **8. Klachtenregistratie**

Elke schriftelijke klacht wordt zorgvuldig vastgelegd in een intern klachtenregister. Dit register ondersteunt een zorgvuldige afhandeling en draagt bij aan de continue verbetering van de dienstverlening.

➤ Wat wordt geregistreerd

- De naam en contactgegevens van de klager (bijvoorbeeld ouder, cliënt of vertegenwoordiger).
- De datum van ontvangst van de klacht.
- Een beknopte omschrijving van de klacht, inclusief de betrokken locatie, medewerker(s) of organisatieonderdeel.
- De stappen die zijn ondernomen in het kader van de behandeling van de klacht (zoals gesprekken, onderzoek, terugkoppeling, eventueel genomen maatregelen en termijnen).
- Het oordeel over de klacht (gegrond, ongegrond of deels gegrond), inclusief een motivering.
- Op welke wijze, terugkoppeling heeft plaatsgevonden richting de klager.

➤ Doel van registratie

De klachtgegevens worden uitsluitend verwerkt om:

- De klacht zorgvuldig te kunnen behandelen.
- Inzicht te krijgen in trends en signalen binnen de organisatie.
- Kwaliteitsverbetering en verantwoording mogelijk te maken.

➤ Bewaartermijn

Klachtgegevens worden bewaard conform de maximale bewaartermijn van cliënt- of klantdossiers volgens de wet- en regelgeving die van toepassing is op de betreffende dienstverlening.

## **9. Klachtenrapportage**

Onze organisaties rapporteren periodiek over de geregistreerde klachten t.b.v. optimalisatie van de dienstverlening.

In de rapportages zijn de oordelen (gegrond, ongegrond, deels gegrond) over de klachten niet terug te leiden naar de klagers of betrokkenen medewerkers.

*Voor JongLeren gelden wettelijke onderstaande vereisten aan de klachtenrapportage:*

- Klachtenverslag over een kalender jaar in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalender jaar.
- Verwijzing naar de toegepaste klachtenregeling;
- Manieren waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht bij klanten;
- Aantal en de aard van 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 een externe commissie behandelde klachten.

## **10. Privacy**

Door het schriftelijk indienen van een klacht wordt toestemming verleend om de inhoud van de klacht te delen met betrokken medewerker(s), leidinggevende(n) en beoordelaars. Alle betrokkenen zijn gehouden aan geheimhouding, tenzij er een wettelijke plicht bestaat tot het delen van informatie.

In de klachtenregistratie wordt conform wet- en regelgeving gegevens vastgelegd zoals benoemd bij punt 8. Klachtgegevens worden opgeslagen in een beveiligde omgeving en zijn uitsluitend toegankelijk voor betrokken functionarissen.

De klachtenrapportages (punt 9) worden gedeeld met de kwaliteitsfunctionarissen, directie, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Voor JongLeren geldt dat de jaarlijkse klachtenrapportage ook wordt gedeeld met ouders, besproken met de oudercommissie en naar de toezichthouder van de GGD gestuurd. Dit is verplicht volgens de Wet Kinderopvang.

## **11. Evaluatie**

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 21 mei 2025 en wordt elke 3 jaar geëvalueerd door de Raad van Bestuur en indien nodig bijgesteld.