

Klachtenprocedure KOK kinderopvang

KOK kinderopvang heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Dit protocol beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van zowel interne als externe klachten door ouders. Tevens streeft KOK kinderopvang er naar een hoge klantentevredenheid onder haar kinderen en de ouders. Het heeft onze prioriteit om klachten voor te zijn. Door vaste pedagogisch medewerkers proberen wij vertrouwen op te bouwen en de drempel zo laag mogelijk te houden om de algehele tevredenheid te bewaken. Kortom, maak het bespreekbaar zodat wij samen zo snel mogelijk kunnen zoeken naar de juiste oplossing. Indien u een klacht heeft, zal KOK kinderopvang onderstaande procedure hanteren.

Indienen klacht

- 1) Een klacht dient schriftelijk en binnen redelijke termijn na het ontstaan van de klacht (maximaal 2 maanden) te worden ingediend.
- 2) De klacht dient voorzien te zijn van datum, naam en adres van de ouder, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep en een omschrijving van de klacht. Voor de klacht kan het klachtenformulier gebruikt worden.
- 3) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze procedure wordt dan afgesloten.

Interne klachtafhandeling

- 1) KOK kinderopvang streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk op te lossen.
- 2) In het geval van een schriftelijke formele klacht wordt bij ontvangst maximaal binnen 1 week door de betreffende leidinggevende telefonisch contact opgenomen en wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd. Daarbij wordt er om eventuele aanvullende informatie gevraagd. De leidinggevende doet onderzoek naar het ontstaan van de klacht en rapporteert de klacht en haar bevindingen schriftelijk aan het management van KOK kinderopvang.
- 3) Binnen maximaal 2 weken na ontvangst van de klacht krijgen ouders een schriftelijk reactie op de klacht en wordt beschreven of en welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen gaan worden. De klacht wordt na afhandeling met de ouders geëvalueerd.
- 4) De klacht is binnen 6 weken afgehandeld en geëvalueerd.

Extern klachtafhandeling

- 1) Indien een interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtloket Kinderopvang (informatie & advies). Zij proberen een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.
- 2) www.klachtenloket-kinderopvang.nl
 Postbus 96802
 2509 JE DEN HAAG
 Tel: 0900 - 1877

of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang

www.degeschillencommissie.nl

Postbus 90600
 2509 LP DEN HAAG
 Tel: 070 – 3105310

- 3) De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang, indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder kan indienen.
- 4) Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling geleid heeft, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5) De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij KOK kinderopvang, ingediend te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Naam document	Eigenaar document	Uitgiftedatum	Evaluatiedatum	Paginanummer
Klachtenprocedure voor ouders - WEB	Beleidsmedewerker	Februari 2019	Februari 2020	Pagina 1 van 2

- 6) Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang vind u hier:
<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

Oudercommissie

Klachten die niet naar tevredenheid opgelost worden, kunnen tevens worden gemeld bij de oudercommissie. De contactgegevens van de verschillende oudercommissieleden kunt u terugvinden op de betreffende locatie. De oudercommissie heeft vanuit haar verantwoordelijkheid gevraagd en ongevraagd adviesrecht. De oudercommissie heeft geen taak met betrekking tot de afwikkeling van klachten en geen rol bij individuele geschillen.

Naam document	Eigenaar document	Uitgiftedatum	Evaluatiedatum	Paginanummer
Klachtenprocedure voor ouders - WEB	Beleidsmedewerker	Februari 2019	Februari 2020	Pagina 2 van 2