

# Klachten protocol

**Inleiding:**

De medewerkers van Kinderopvang Ommerkanaal zullen binnen hun mogelijkheden alles doen om de opvang zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden. Desondanks is het mogelijk dat de opvang niet (geheel) aansluit bij de wensen of verwachtingen. Op dat moment zal dit protocol in werking treden.

Kinderopvang Ommerkanaal streeft naar een open relatie met de ouder(s)/ verzorger(s) waarbinnen problemen en klachten aan de orde gesteld kunnen worden. Door in gesprek te gaan proberen we er samen met de ouder(s)/ verzorger(s) uit te komen!

In gesprek gaan is ook het uitgangspunt van dit protocol, met als vangnet de klachten- en/of de geschillencommissie.

## Definities

Organisatie:	Kinderopvang Ommerkanaal
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Ommerkanaal
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt (bestuurslid)
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
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 en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **Verschillende fases:**

De klachtenregeling van Kinderopvang Ommerkanaal kent 4 fasen:

De ouder/ verzorger hoeft zich niet gehouden aan de fasen 1 en 2 en kan, indien dit wenselijk is direct in contact treden met de klachtencommissie zoals omschreven bij fase 3.

Fase 4 kan pas in werking treden als de ouder/ verzorger of het klachtenfunctionaris van Kinderopvang Ommerkanaal het na fase 2 en/of 3 nog niet met elkaar of de uitspraak eens zijn.

### **Fase 1: Een gesprek vooraf.** (voortraject klacht)

- De ouder/ verzorger neemt contact op met de betreffende medewerker die direct betrokken is bij het probleem. In de meeste gevallen zal zo'n gesprek het probleem oplossen. Lukt het niet om in dit gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de ouder/ verzorger een gesprek aangaan met de hoofdleidster. Zij zal samen met een bestuurslid een tweede gesprek met de ouder / verzorgers hebben. Indien de hoofdleider de betrokken persoon is, kunnen de ouders /verzorgers contact opnemen met het klachtenfunctionaris.
- Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder/verzorger schriftelijk een klacht indienen bij het klachtenfunctionaris van Kinderopvang Ommerkanaal.

### **Fase 2: De klacht bij het klachtenfunctionaris.** (indienen van de klacht)

De ouder/ verzorger dient de klacht schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris. 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.

Zodra deze is ontvangen zal een bevestiging daarvan worden verzonden. Het klachtenfunctionaris zal zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken, een oplossing proberen te vinden of een uitspraak proberen te doen, waarmee de ouder/ verzorger kan instemmen.

Deze klacht mag verstuurd worden naar [info@kinderopvangommerkanaal.nl](mailto:info@kinderopvangommerkanaal.nl)

#### Behandeling klacht

- Het klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- Het klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- Het klachtenfunctionaris 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.
- Het klachtenfunctionaris 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 het klachtenfunctionaris 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.
- (Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten)

Leidt deze klachtenbehandeling voor de ouders/verzorgers/gebruikers niet tot een bevredigende oplossing dan kan de ouder / verzorger zich wenden tot de Geschillencommissie. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

### **Fase 3: De klacht bij de geschillencommissie.** (externe klachtafhandeling)

Kinderopvang Ommerkanaal is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie kinderopvang door het lidmaatschap van de Branchevereniging Kinderopvang. Hiermee volgt Kinderopvang Ommerkanaal de algemene voorwaarden zoals zijn vastgesteld door de Branchevereniging Kinderopvang en de BOINK. De geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van de diensten bij Kinderopvang Ommerkanaal.

- 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 *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### **Fase 4: In beroep bij de geschillencommissie.**

- De ouder/ verzorger het oordeel van de klachtenfunctionaris aanhangig maken bij de geschillencommissie. Ook Kinderopvang Ommerkanaal kan hiervan gebruik maken indien zij het er niet uitkomst met de ouder/verzorger.