

Klachtenprocedure

KINOP heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders of van de oudercommissie bij een gedraging jegens een ouder of een kind van KINOP of van voor KINOP of door zijn tussenkomst werkzame personen en de overeenkomst tussen KINOP en de ouder.

Stap 1

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreken met een medewerker of de manager.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend per email info@kinop.nl of per post; Griftdijk Noord 15, 6663AA Lent t.a.v.: de Directie.

Stap 2

Mocht u niet binnen 6 weken een reactie ontvangen of voelt u zich niet serieus genomen? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Van het loket krijgt u gratis advies en informatie. Dit hoort bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

www.degeschillencommissie.nl

Stap 3

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij voor aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag www.degeschillencommissie.nl

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier (<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>) U betaalt hiervoor wel een beperkte vergoeding.

Wij hopen altijd dat u uw suggesties voor verbetering van onze dienstverlening of klachten rechtstreeks bij ons meldt. Alleen dan kunnen wij iets met uw opmerkingen doen.

1. Definities

Organisatie:	KINOP
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij KINOP
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.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Klacht

2.1 Indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de opvang en / of gedrag van de medewerker, dan bespreekt de ouder dit eerst met de medewerker.

2.2 Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de manager.

- 2.3 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan een formele klacht bij de directie van KINOP ingediend worden.
- 2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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 en 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.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De Directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klager ontvangt schriftelijk een bevestiging van de ontvangst van de klacht en wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.3 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.5 De Directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld (binnen 10 werkdagen), tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 4.6 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht en indien van toepassing een concrete termijn waarbinnen een eventuele maatregel naar aanleiding van de klacht gerealiseerd zal worden.

5 Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij *organisatie* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- 5.5 Geschillen kunnen zowel door de ouder als door KINOP aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
- 5.6 Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is KINOP aan deze keuze gebonden. Indien KINOP een geschil aanhangig wilt maken, vraagt KINOP de ouder om zich binnen vijf weken hiermee in te stemmen. Bij geen akkoord kan KINOP het geschil voorleggen aan de gewone rechter.
- 5.7 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement.
- 5.8 De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

5.9 Uitsluitend de Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.