



## **Klachtenbehandeling klanten**

Kinder Opvang Kerkrade/Parkstad is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang en hanteert conform de geldende algemene voorwaarden de klachtenprocedure, geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang.

Doel van dit protocol klachtenbehandeling is informatie te verstrekken aan ouders/verzorgers over de interne handelwijze van Kinder Opvang Kerkrade/Parkstad na ontvangst van een klacht.

Onder een klacht wordt verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger, samenwerkingspartner of omwonende van een locatie over een gedraging van de organisatie, haar bestuur of door een medewerker van Kinder Opvang Kerkrade/Parkstad. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.

Voor de behandeling van klachten waarin de klant besluit om zich te wenden tot de betreffende pedagogisch/administratief medewerker, aanspreekpunt of manager wordt de volgende procedure gehandhaafd (zie schema):

- 1) De klant wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betreffende pedagogisch medewerker/administratief medewerker, aanspreekpunt of manager. Elke klacht wordt door Kinder Opvang Kerkrade/Parkstad schriftelijk vastgelegd door de ontvanger van de klacht middels het invullen van het klachtenformulier. Deze schriftelijke rapportage wordt aangereikt aan de manager.
- 2) De manager zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en zal afhankelijk van de zwaarte het MT om advies vragen. Het MT neemt een gemeenschappelijk standpunt in en koppelt dit terug aan de manager. Ingeval van een normale klacht tracht de pedagogisch medewerker, aanspreekpunt of locatiemanager de klacht in overleg met de klant op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. De schriftelijke rapportages van een klacht worden bewaard op locatie. De locatiemanager genereert deze gegevens middels het opslaan van een digitale kopie, analyseert en stelt verbeteracties op voor de directiebeoordeling. Indien nodig worden de verbeteracties eerder besproken tijdens het locatiemanagersoverleg en wanneer mogelijk geïmplementeerd.
- 3) Terugkoppeling naar de klant vindt bij voorkeur schriftelijk plaats binnen 48 uur. Mocht de klacht meer tijd behoeven dan wordt de klant hier mondeling of schriftelijk over geïnformeerd. De klant wordt vervolgens tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang van behandeling van de klacht. De klacht zal uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld worden. De klant ontvangt een schriftelijk en onderbouwde reactie waarbij vermelding van een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen worden genomen.
- 4) Wanneer de klant niet tevreden is gesteld, kan hij/zij besluiten de klacht voor te leggen aan de directeur. De directeur zal in overleg met de klant en de manager de klacht op een voor beide partijen bevredigende wijze afhandelen. Mocht de klacht niet in der minne kunnen worden opgelost, dan kan de klant de klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

*De Geschillencommissie, Postbus 9060, 2509 LP Den Haag  
website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)*

