

Klachtenbeleid KOM Kinderopvang

KOM Kinderopvang biedt professionele opvang aan kinderen van nul tot dertien jaar in een stabiele, kindvriendelijke en liefdevolle omgeving. Alle medewerkers van KOM zetten zich volledig in om kwalitatief goede, professionele en verantwoorde opvang te bieden aan ouders en hun kinderen.

Toch kan het voorkomen dat een ouder of verzorger minder tevreden is. Graag horen we dit zo snel mogelijk. Bij voorkeur wordt een klacht eerst met de direct betrokkene besproken. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan er een formele (schriftelijke) klacht worden ingediend.

Mocht de klachtafhandeling intern bij KOM niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders/verzorgers de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Wat u dan moet doen, vindt u op de website van de [Geschillencommissie](#). De werkwijze van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

Klachtenprocedure KOM Kinderopvang

De klachtenprocedure van KOM Kinderopvang ziet er als volgt uit:

1. Voortraject klacht

Als er een klacht is, of er opmerkingen/adviezen zijn vanuit de ouder, gaan we ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Wanneer het gaat het om een administratieve of financiële afhandeling van de opvang raden wij aan om contact met Klantbeheer of Financiën op te nemen. Wanneer het betrekking heeft op de groep is in eerste instantie de pedagogisch medewerker het aanspreekpunt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kunnen ouders zich wenden tot de manager kinderopvang. De manager registreert deze adviezen/opmerkingen. Halfjaarlijks worden deze adviezen geëvalueerd en gekeken of er aanpassingen in de werkwijze nodig zijn. Leidt bovengenoemde niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een officiële klacht worden ingediend.

2. Indienen klacht

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend middels het klachtenformulier van KOM Kinderopvang (zie hier bijgevoegd het klachtenformulier).

De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien.

Het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) kan via e-mail (info@komkinderopvang.nl) of per post verstuurd worden (KOM Kinderopvang, de Wetstraat 25, 8172 CK Vaassen)

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt de klager van KOM Kinderopvang een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. De klacht wordt in ieder geval binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt er een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtenafhandeling

Wanneer de klager niet tevreden is met de oplossing van de klacht. Of wanneer KOM Kinderopvang geen andere oplossing kan bieden, dan kan de klager zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de geschillencommissie. De klager kan zich rechtstreeks tot de geschillencommissie wenden indien redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KOM Kinderopvang indient. Als een 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 KOM Kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

*Hieronder is bijgevoegd het klachtenformulier

Klachtenformulier KOM Kinderopvang

Naam:
Adres:
Telefoonnummer:
Datum:
Naam kind(eren):
Locatie:

Klacht betreft:
Wat zou de voor u gewenste oplossing zijn?
Handtekening ouder:

In te vullen door KOM Kinderopvang
Datum binnenkomst:
Behandeld door:
Geboden oplossing:
Oplossing akkoord:

Het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) kan via e-mail (info@komkinderopvang.nl) of per post verstuurd worden (KOM Kinderopvang, de Wetstraat 25, 8172 CK Vaassen).