

**Protocol  
Klachtenprocedure  
2021**



Kinderopvang Opstap heeft voor klachten van ouders/oudercommissies een interne klachtenprocedure opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Tijdens het intakegesprek en ook via de website, de nieuwsbrief en de algemene voorwaarden maken wij de ouders bekend met onze klachtenregeling zowel de interne regeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Indien een ouder een klacht heeft over onze kinderopvang, kan de ouder contact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker, oudercommissie of met de directie.

Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht uitsluitend schriftelijk worden neergelegd bij de directie. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij de directie, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Na indiening van de klacht bij de directie gaan beide partijen met elkaar in gesprek. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt door de directie een verslag gemaakt waarin de eventuele afspraken en/of oplossingen worden vastgelegd. De directie draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### *Geschillencommissie Kinderopvang*

Wanneer de interne klachtenprocedure geen oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder het recht om zich tot de Geschillencommissie Kinderopvang te wenden. Kinderopvang Opstap is aangesloten bij deze geschillencommissie. De geschillencommissie heeft als voorportaal een loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling. Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website [www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl) gebruik maken van dit loket alvorens een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

#### *Contact met de Geschillencommissie Kinderopvang*

*Postbus 90600*

*2509 LP Den Haag*

*Tel. 070-3105310 / [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)*

