



## Openbaar jaarverslag klachten 2020

### Inleiding

KINDEROPVANG OMY biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van KINDEROPVANG OMY. Toch is het mogelijk dat de opvang of

dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft KINDEROPVANG OMY een klachtenprocedure. Deze procedure is te vinden op onze website [www.kinderopvangomy.nl](http://www.kinderopvangomy.nl).

De klachtenprocedure (klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij KINDEROPVANG OMY) wordt onder de aandacht van ouders gebracht door bij het intake gesprek en in het ouder informatie boekje die de ouder ontvangt en ondertekend dit in de plaatsingsovereenkomst. In het ouder informatieboekje wordt verwezen naar algemene informatie met betrekking tot de opvang. Hierin is ook informatie over onze klachtenprocedure te vinden.

Jaarlijks maakt KINDEROPVANG OMY een klachtenverslag over de formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen door KINDEROPVANG OMY. De ouders worden in een nieuwsbrief gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat op de website van een locatie te vinden is.

Formele klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. KINDEROPVANG OMY is sinds 1 juni 2020 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie zijn te vinden op de site : [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Officiële klachten zijn schriftelijke klachten die bij KINDEROPVANG OMY zijn binnengekomen.

### Klachten over 2020

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2020 géén formele klacht van ouders over KINDEROPVANG OMY ontvangen.

In deze periode is er een officiële klacht betreffende het geluidsoverlast van een huilende baby op het balkon binnengekomen bij Kinderopvang Omy en de directie van de Leyhoeve. De klacht is afgehandeld door de betreffende partijen ( degene die de klacht in heeft gediend, de directie en receptie medewerkers van de Leyhoeve, personeel van Kinderopvang Omy, ouders en GGD) van alle het gecommuniceerde op de hoogte te stellen en een plan van actie te bespreken. Alle vastgelegde communicatie ligt ter inzage op locatie in de map van de oudercommissie. Ouders weten dit te vinden en kunnen hier te allen tijde bij.

## **Bijlage 1: Klachtenprocedure individuele klant en oudercommissie bij KINDEROPVANG OMY**

KINDEROPVANG OMY biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van KINDEROPVANG OMY. Toch is het mogelijk dat de opvang niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft KINDEROPVANG OMY een klachtenprocedure. De procedure is op de locatie en op onze website aanwezig. De procedure bestaat uit 4 stappen.

### **Opmerkingen van ouders**

Bij pedagogisch medewerkers komen soms losse (wensen en) opmerkingen binnen met betrekking tot de opvang of dienstverlening. Wij noemen dit geen klachten, maar vinden het wel van belang om deze opmerkingen te registreren en als dat nodig is tot handelen te komen. Deze gegevens worden regelmatig gebundeld en geanalyseerd.

### **Stap 1 Klacht bespreekbaar maken**

Als u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft, kunt u dit met de pedagogisch medewerker bespreken. Zij zullen proberen uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

### **Stap 2 Gesprek met leidinggevende**

Komt u er met betreffende (pedagogisch) medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot de manager van de opvang.

### **Stap 3 – Interne klachtenregeling**

Is uw klacht na dit gesprek niet opgelost, dan kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen. Dit gaat naar de directie van KINDEROPVANG OMY. Alleen **schriftelijke** klachten, gestuurd aan de directie, doorlopen onderstaande procedure. Deze eis komt vanuit landelijk opgestelde wet-en regelgeving.

Zo spoedig mogelijk na ontvangst ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Tevens wordt hierin aangegeven hoe en binnen welke termijn (*uiterlijk 6 weken*) uw klacht wordt afgehandeld. Gedurende dit termijn houden wij u schriftelijk zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de afhandeling. KINDEROPVANG OMY stelt een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen, voorkomend uit het oordeel, zullen zijn gerealiseerd.

Om tot een oplossing van uw klacht en een verbetering van onze processen te komen, nemen wij zowel met u als met de betrokken medewerker(s) contact op.

*Uw klacht en eventuele bijlagen stuurt u naar:*

[anneke@kinderopvangomy.nl](mailto:anneke@kinderopvangomy.nl)

#### **Stap 4 – Klachtloket Kinderopvang en de Geschillencommissie**

Wanneer u de interne klachtenprocedure doorlopen hebt de afhandeling van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing of uitkomst heeft geleid, kunt u zich richten tot het Klachtloket. Het Klachtloket probeert via advies, bemiddeling of mediaton, samen met de ouder(commissie) en KINDEROPVANG OMY te komen tot een oplossing ([www.klachtloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtloket-kinderopvang.nl)).

Wanneer u deze stappen hebt doorlopen en niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen, kunt u zich tot de Geschillencommissie wenden.

U kunt zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KINDEROPVANG OMY indient.
- De klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
070-3105310 ( ma t/m vr 9.00 tot 17.00 )

Alle informatie over de Geschillencommissie is terug te vinden op de website;  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)