

Werkwijze landelijke klachtenkamer

De procedure en de werkwijze van de klachtenbehandeling zijn vastgelegd in het reglement. ([downloaden](#))
Onderstaand een korte omschrijving van de werkwijze.

- Een oudercommissie levert schriftelijk een klacht in met alle daarbij behorende documenten en gegevens. Tevens wordt het reglement van de oudercommissie c.q. de centrale oudercommissie bijgevoegd. ([zie klachtenformulier](#))
- De klacht komt binnen via de postbus van stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK), t.a.v. de Klachtenkamer OC.
- Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht per ommekeer aan de klager en de organisatie. De ambtelijk secretaris ontvangt de klacht met alle bijlagen.
- De ambtelijk secretaris beoordeelt of het verzoek al dan niet ontvankelijk is en treedt hierover in overleg met de voorzitter van de klachtenkamer-commissie.
- Bij een niet ontvankelijk verklaring deelt de ambtelijk secretaris dit mee aan de klager en de organisatie. Bij een ontvankelijk verklaring krijgen beide partijen bericht en wordt de kinderopvangorganisatie gevraagd een schriftelijke reactie in te dienen.
- Aan beide partijen wordt een schriftelijke verklaring gevraagd waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen.
- De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen zoals genoemd in het reglement en draagt zorg voor de noodzakelijke correspondentie met partijen om de uitwisseling van stukken en standpunten te bewerkstelligen.
- Op basis van de uitgewisselde stukken wordt door de commissie besloten om al dan niet een mondelinge hoorzitting te houden. De praktijk van de klachtencommissies voor individuele ouders leert dat een mondelinge behandeling vrijwel altijd een toegevoegde waarde heeft voor de betrokken partijen, maar ook voor de oordeelsvorming van de landelijke klachtenkamer. Indien de klacht schriftelijk wordt afgewikkeld houdt een voltallige commissie de beraadslagingen om tot een oordeel te komen.
- Na de zitting of op basis van de beraadslagingen formuleert de ambtelijk secretaris een conceptoordeel.
- Na vaststelling van het oordeel door de klachtencommissie verzendt de ambtelijk secretaris het oordeel.
- Een oudercommissie levert schriftelijk een klacht in met alle daarbij behorende documenten en gegevens. Tevens wordt het reglement van de oudercommissie c.q. de centrale oudercommissie bijgevoegd. ([zie klachtenformulier](#))