

Werkafpraak binnenkomende klacht over een locatie kinderopvang

Indien een klacht binnenkomt (door ouder, oudercommissie, beroepskracht etc.) over een locatie registreert de toezichthouder dit op het klachtenformulier. Formulier is te vinden in de map 01 Kinderopvang → toezichthouders → werkdocumenten → klachten.

Indien een klacht binnenkomt die niet bij de GGD c.q. toezicht kinderopvang thuis hoort (niet gaat over de wet kinderopvang), dan verwijzen we de klager door naar de betreffende instantie. Hiervan wordt geen klachtenformulier ingevuld.

Aan de hand van de klacht bepaalt de toezichthouder welke acties nodig zijn. De toezichthouder neemt **altijd** contact op met de betreffende gemeente die het vervolg bepaalt.

Mogelijkheden zijn o.a.: het vervroegen van een reguliere inspectie, een (on)aangekondigde inspectie op bepaalde onderdelen (incidenteel onderzoek). Op het moment dat een klacht aanleiding is voor een bezoek op locatie wordt tijdens de inspectie aangegeven dat het een inspectie betreft n.a.v. een signaal.

Als een klacht is geregistreerd moet dit gemeld worden in het aantekeningenveld in de GIR (bij kerngegevens locatie).

LET OP, overige werkafspraken bij een klacht die betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag of huiselijk geweld/kindermishandeling:

<https://iprova.vggm.nl/iDocument/Viewers/Frameworks/ViewDocument.aspx?DocumentID=deecd6c8-17f1-4208-8a4b-6d6ee2c38122&NavigationHistoryID=697982&PortalID=104&Query=mz+werkafpraak+>