



Klachtenreglement

Inhoud

| | |
|-----------------------------------|---|
| Inleiding | 3 |
| Definities..... | 4 |
| 1. Voortraject klacht..... | 4 |
| 2. Indienen klacht | 4 |
| 3. Behandeling klacht | 5 |
| 4. Externe klachtafhandeling..... | 5 |

Inleiding

Kinderopvang Mirakel heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de klachtencoördinator. Zij is per email te bereiken: am.vredenburg@icloud.com. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag (verbonden aan de geschillencommissie kinderopvang) of directe aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl, postbus 90600 2509LP Den Haag 070-3105310. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

Bij Kinderopvang Mirakel doen we ons best om naar tevredenheid van alle betrokkenen met elkaar om te gaan.

Wij beschouwen een klacht als een kans om onze kwaliteit en dienstverlening te verbeteren.

Dat betekent dat we niet alleen de klacht willen verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Jaarlijks maken we een verslag van de ingediende klachten. Dit verslag wordt naar de inspecteur van de GGD gestuurd ter inzage en openbaar gemaakt aan de ouders die gebruik maken van onze opvang.

In dit klachten reglement wordt de klachtenprocedure beschreven.

Op ons klachtenreglement en de klachtenprocedure is ons privacy beleid van toepassing. Dit beleid is na te lezen op onze website bij de FAQ.

Definities

| | |
|-----------------------------|---|
| Organisatie: | Kinderopvang Mirakel |
| Medewerker: | De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Mirakel |
| Klachtencoördinator: | De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd de klachtencoördinator. |
| (ass.) leidinggevende: | Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst |
| Ouder: | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. |
| Klager: | De ouder die een klacht indient |
| Klacht: | Schriftelijke uiting van ongenoegen. |
| Klachtenloket Kinderopvang: | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation. |
| Geschillencommissie: | Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling. |
| Schriftelijk: | Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet. |

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat Kinderopvang Mirakel er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de (ass.) leidinggevende of de klachtencoördinator. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- a) Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij voorkeur doormiddel van het interne klachtenformulier die je via de website kunt downloaden of bij de vestiging kunt afhalen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien

van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

- b) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- a) De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- b) De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- c) De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d) Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e) Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- f) De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- g) De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- a) Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- b) De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- c) Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- d) De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *kinderopvang Mirakel*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.