

Intern Klachtreglement Kinderopvang Mengelmoes

Inleiding

Als Kinderopvang Mengelmoes doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet Kinderopvang.

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.

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing, dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. U ontvangt dan van ons een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnen komen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Dit brengen we onder de aandacht bij ouders en we bespreken dit in de Oudercommissie. We sturen het verslag ook naar de toezichthouder van de GGD, dit zijn we verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Definities

- Organisatie: Kinderopvang Mengelmoes
- Medewerker: De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder.
- Houder: Degene aan wie de onderneming toebehoort en die met de onderneming een kindercentrum of gastouderbureau exploiteert..
- Locatiemanager: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
- Ouder: De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat gebruik maakt, of

heeft gemaakt, van de diensten van Kinderopvang Mengelmoes

- Klager: De ouder of oudercommissie die een klacht indient
- Klacht: Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
- Klachtenloket Kinderopvang: Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
- Geschillencommissie: Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
- Schriftelijk: Brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

1. Het indienen van een interne klacht

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kinderopvang Mengelmoes een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind
- Een werkwijze of regel binnen Kinderopvang Mengelmoes
- De overeenkomst tussen de houder en u als ouder

Wanneer u uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen wij eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken.

Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de Meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

- 1.1 Wij vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen (*met eventueel het klachtenformulier*) Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
- 1.2 Wacht niet te lang met het indienen van de klacht. Wij vragen u om binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we 2 maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
- 1.3 De klacht wordt voorzien van datum, uw naam, adres en telefoonnummer. De naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

2. Behandeling van de interne klacht

- 2.1 De houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.2 De houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager.
- 2.3 Kinderopvang Mengelmoes zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen. Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 2.4 Kinderopvang Mengelmoes houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.6 De houder bewaakt de manier en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit tegenhouden. In dat geval brengt de houder de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 2.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat tenminste het volgende beschreven: of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is, de redenen waarom Kinderopvang Mengelmoes tot dit oordeel is gekomen inclusief duidelijke termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden uitgevoerd.

3. Externe klachtafhandeling

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of het resultaat na afloop, dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met [Klachtenloket Kinderopvang](#). Deze is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie](#) Kinderopvang. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht hierbij aangesloten. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Mengelmoes te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig, binnen 6 weken, een beoordeling van uw klacht van Kinderopvang Mengelmoes heeft ontvangen
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang Mengelmoes indient. Bijvoorbeeld omdat de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht, waardoor onafhankelijke interne afhandeling niet mogelijk is.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

4. Klachtenverslag

Kinderopvang Mengelmoes maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerst 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar.

In dit verslag staan tenminste de volgende zaken:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders is gebracht.
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Kinderopvang Mengelmoes stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD, voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. Op hetzelfde moment en op passende manier wordt dit ook onder de aandacht van ouders gebracht. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kinderopvang Mengelmoes geen verslag op.

