

Klachtenreglement kinderopvang

1.1 INLEIDING

Stichting Mikz Kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. In dit klachtenreglement beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers ontevredenheid of ongenoegen eerst bespreekbaar bij de direct betrokken medewerker. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een medewerker van het servicekantoor, wanneer het bijvoorbeeld over uw overeenkomst gaat. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden via het klachtenformulier op de website.

Leidt de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies of mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Landelijke Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Stichting Mikz Kinderopvang dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

1.2 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder of personen die werken door tussenkomst van de houder.
Klachtencoördinator:	De medewerker bij wie klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Stichting Mikz Kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in Artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met de onderneming een kindcentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
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.
Klachtloket kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling en advies.
Geschillencommissie:	Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt een digitaal ingevuld formulier op de website verstaan.

2. BESCHRIJVING PROCEDURE

2.1 Indienen klacht

- 2.1.1 Een klacht wordt ingediend via het klachtenformulier op de website. 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 minimaal voorzien van de verplichte invulvelden. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Geef dit dan aan in het formulier, zodat de klachtencoördinator telefonisch contact met u op kan nemen. Zij kan u vervolgens helpen om de klacht op papier te zetten. 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.
- 2.1.2 Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we 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 klacht indienen.

2.2 Behandeling klacht

- 2.2.1 Wanneer het klachtenformulier op de website is ingevuld, ontvangt de ouder een automatische bevestiging van ontvangst.
- 2.2.2 De klachtencoördinator krijgt een notificatie van de klacht en draagt zorg voor de interne behandeling door de verantwoordelijke afdeling/medewerker en de registratie van de klacht.
- 2.2.3 Stichting Mikz Kinderopvang 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 (hoor en wederhoor) 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.
- 2.2.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.2.5 De verantwoordelijke medewerker houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.2.6 De klachtencoördinator bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtencoördinator de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 2.2.7 De klager ontvangt van de verantwoordelijke medewerker een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, dus of deze gegrond of ongegrond is en de redenen waarom, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 2.2.8 De verantwoordelijke medewerker stelt de klachtencoördinator op de hoogte van de afronding van de klacht.
- 2.2.9 De klachtencoördinator gaat bij de klager na of de klacht adequaat en naar tevredenheid is afgehandeld.
- 2.2.10 De klacht wordt intern gebruikt om te leren en verbeteren.
- 2.2.11 Stichting Mikz Kinderopvang neemt alle klachten die schriftelijk binnenkomen anoniem op in het jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag wordt onder

de aandacht van ouders gebracht en besproken met de oudercommissie. Ook wordt het naar de toezichthouder van de GGD gestuurd. Dit is volgens de Wet kinderopvang verplicht.

2.3 Externe afhandeling

- 2.3.1 Leidt bovenstaande behandeling van uw klacht volgens de interne klachtenregeling en/of het resultaat na afloop niet tot tevredenheid? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
- 2.3.2 De ouder kan zich ook wenden tot de Geschillencommissie.
- 2.3.3 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 2.3.4 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 2.3.5 De klacht dient binnen 12 maanden na het ontstaan van de klacht bij Stichting Mikz Kinderopvang ingediend te worden bij de Geschillencommissie.
- 2.3.6 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar de klager en Stichting Mikz Kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

2.4 Klachtenverslag

- 2.4.1 Stichting Mikz Kinderopvang maakt in lijn met de Wet kinderopvang artikel 1.57b over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:
 - Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
 - De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van 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.
- 2.4.2 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.
- 2.4.3 Stichting Mikz Kinderopvang stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 2.4.4 Stichting Mikz Kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op een passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 2.4.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Stichting Mikz Kinderopvang geen verslag op.