


|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | Proces: 4.14 Klachtenreglement                         | Pagina 1 van 2       |
|   | Proceseigenaar: M. Verduyn                             | vrijgave: 07-07-2017 |
|   | Let op: de digitale versie is de meest actuele versie. | Versie: v7           |

## Inleiding

In de opvang die Kinderopvang Mini Stek verzorgt, proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij wensen en verwachtingen van ouders en kinderen. Daarom staan we altijd open voor suggesties en tips om de opvang te verbeteren. Ondanks dat gaat er wel eens iets mis. Om ouders de gelegenheid te bieden dit aan te kaarten, is er een interne en externe klachtenprocedure. Deze regelingen bieden ouders een handvat hoe ze dit het beste aan kunnen pakken. Wij zijn er voorstander van om problemen in eerste instantie en zo snel mogelijk, intern met de betrokken personen, uit te praten en op te lossen. Als er op deze manier geen bevredigende oplossing wordt gevonden, is er ook nog een externe procedure mogelijk.

Ouders kunnen echter ook een signaal af willen geven zonder dit als een officiële klacht te willen benoemen. Dit kan door een verbeterformulier in te vullen. Naast de resultaten van de tweejaarlijkse tevredenheidsonderzoeken geven verbeterformulieren Mini Stek een beeld van ongenoegens in de organisatie. Het invullen van een verbeterformulier geeft geen garantie dat iets verandert. Op basis daarvan wordt bekeken of het nodig is om de werkwijze of afspraken te wijzigen.

## Interne klachtafhandeling


Als een ouder niet tevreden is of een klacht heeft, gaan wij er van uit dat dit zo spoedig mogelijk bij de betrokkene(n) wordt aangekaart. Gaat het om een incident dat op de groep is voorgevallen dan zijn de betrokken medewerkers op de groep eerste aanspreekpunt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan het worden besproken met de leidinggevende van de betreffende locatie. Desgewenst kan de directie van Mini Stek erbij worden betrokken. Uiteraard kunnen ouders de directie ook benaderen voor groepsoverstijgende zaken of zaken van organisatorische aard.

Ouders kunnen een formele klacht kenbaar maken via het mailadres van de leidinggevende of het Centraal Bureau van Mini Stek. Hierbij wordt voor het indienen een termijn van twee maanden na ontstaan van de klacht als redelijk gezien. Het is van belang het volgende hierin aan te geven:

- Dagtekening van de klacht en omschrijving, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Hierna bevestigt de leidinggevende of de directie binnen drie tot vijf werkdagen schriftelijk (via e-mail) de ontvangst van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, dan krijgt hij/ zij de gelegenheid mondeling of schriftelijk hierop te reageren.

Na bevestiging van ontvangst, handelen we de klacht zo spoedig mogelijk af, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt schriftelijk en een met redenen onderbouwd oordeel aan de ouder verstrekt. In het oordeel stellen we een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De ouder wordt van de voortgang op de hoogte gesteld.

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | Proces: 4.14 Klachtenreglement                         | Pagina 2 van 2       |
|   | Proceseigenaar: M. Verduyn                             | vrijgave: 07-07-2017 |
|   | Let op: de digitale versie is de meest actuele versie. | Versie: v7           |

### Externe klachtafhandeling

In een aantal gevallen kunnen ouders gebruik maken van een extern traject. 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 [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Dit is mogelijk:

- als er binnen zes weken waarin het probleem is besproken, intern geen oplossing is gevonden.
- indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. In dat uitzonderlijke geval kan hij/ zij zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden.

De Geschillencommissie neemt een klacht uitsluitend in behandeling als de klacht, binnen twaalf maanden na indienen bij Mini Stek, aanhangig is gemaakt.

Te gebruiken formulier: F 4.25-1 Verbeterformulier