



Intern Klachtreglement Kinderopvang Maikids

Inleiding

Kinderopvang is mensenwerk. Een kinderdagverblijf staat bol van menselijke activiteiten. Het kan gebeuren dat er eens iets mis gaat in de communicatie tussen pedagogisch medewerker en ouders of, een ouder die niet helemaal tevreden is over de opvang van het kind om wat voor reden dan ook. Er van uitgaande dat de medewerkers van MaiKids (pedagogisch medewerkers en leidinggevenden) sociaal vaardig zijn, zullen zij voldoende tact en invoelingsvermogen bezitten om de emoties (want het gaat om kinderen) niet onnodig te doen oplopen

Een klacht ontstaat meestal wanneer communicatie moeizaam verloopt of zelfs helemaal stopt of iemand te laat, niet of onjuist geïnformeerd is. Het behoort tot de taak van de organisatie om in een dergelijke situatie de communicatie weer op gang te brengen. Uitgangspunten zijn hierbij dat de klacht serieus genomen wordt, dat het probleem zo snel mogelijk verholpen wordt, het liefst door degene die in eerste instantie bij de klacht betrokken is.

Kinderopvang Maikids 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. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per email: info@maikids.nl. 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, www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

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/media/1897/kin-reglement.pdf>.

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Maikids Amsterdam B.V.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Maikids
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

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	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
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 de organisatie 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, eventueel kan er een klachtenformulier ingevuld worden. Deze kunt u van de website downloaden. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee (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.
- 2.2 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

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, dat wil zeggen binnen **twee (2) weken** na indiening van de klacht, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. Dit is bijvoorbeeld het geval bij klachten over intimidatie of wanneer ouders vrezen dat het intern voorleggen van de klacht voor hen vervelende repercussies kan hebben. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes (6) weken afgehandeld.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 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, waar het kinderdagverblijf bij aangesloten is.
- 4.2 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.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij kinderopvang Maikids, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- 4.5 De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.
- 4.6 De uitspraak van de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

Als u een klacht wil indienen via de externe klachtenprocedure kunt u zich wenden tot:

De Geschillencommissie
t.a.v. Klachtenloket Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
Tel: 070 – 3105310
Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Dit interne klachtenreglement van Kinderopvang Maikids B.V. is vastgesteld op:

Datum: 25 maart 2016
Plaats: Amsterdam
Door de houder van Kinderopvang Maikids
De directeur, mevrouw. M. Nibte