



Interne Klachtenregeling Kinderopvang Midden-Brabant

Kinderopvang Midden Brabant doet er alles aan om dagelijks kwalitatieve kinderopvang aan te bieden. Ondanks de zorgvuldigheid kan er iets gebeuren waar u niet tevreden over bent. Daarom is deze interne klachtenregeling opgesteld. Deze ontvangt u tijdens het intakegesprek en is tevens terug te vinden in de ouderportaal Konnect.

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. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerkers of locatieverantwoordelijke zijn als het om de groep gaat of iemand van het hoofdkantoor als het om bijvoorbeeld uw overeenkomst gaat. Lukt het niet om er samen uit te komen of bent u niet tevreden over de geboden oplossing? Dan kunt u bij ons schriftelijk een interne klacht indienen. U ontvangt van ons ook een schriftelijke reactie. Deze klachten worden anoniem opgenomen in het jaarlijkse klachtenverslag. Dit verslag wordt dan onder de aandacht gebracht van de oudercommissies en de toezichthouder van de GGD.

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over de gedragingen of werkwijze, dan kunt u alsnog via de klachtenregeling uw klacht indienen.

Indienen van een interne klacht:

- De klacht kan gaan over de gedragingen van de pedagogisch medewerker, locatieverantwoordelijke, de houder of iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- De werkwijze of afspraken binnen de kinderopvangorganisatie
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s)
- De klacht moet schriftelijk ingediend worden. Dit kan naar de manager kinderopvang mevr. S. Yilmaz en zij is te bereiken via info@kinderopvangmb.nl.
- De klacht dient binnen een redelijk termijn na ontstaan van de klacht ingediend zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- In de klacht moeten de volgende gegevens worden opgenomen;
 - ✓ Datum van indienen klacht
 - ✓ Naam, adres en telefoonnummer ouder
 - ✓ Naam van de medewerker indien uw klacht gaat over de gedragingen van desbetreffende medewerker
 - ✓ De opvanglocatie en de groep waar de klacht over gaat
 - ✓ Omschrijving van uw klacht

Behandeling van de interne klacht:

- De manager kinderopvang bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de ouder. Zij zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en geeft bij de ouder aan dat de klacht (afhankelijk van de aard) binnen 6 weken afgehandeld zal worden.
- Kinderopvang Midden Brabant zorgt ervoor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht. Dit doet ze door bijvoorbeeld hoor en wederhoor toe te passen en te kijken naar de aard en inhoud van de klacht. Indien het gaat over een beleid zal zij kijken naar de uitvoering hiervan in de praktijk in relatie tot de klacht. Indien het gaat over gedragingen van een medewerker krijgt zij daar de gelegenheid voor om te reageren.
- Kinderopvang Midden Brabant houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling. Indien de behandeling langer dan 2 weken gaat duren zal er wekelijks een terugkoppeling naar de ouder worden gedaan over de voortgang.
- De ouder ontvangt van Kinderopvang Midden Brabant een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat het volgende beschreven:
 - ✓ Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is
 - ✓ De redenen waarom Kinderopvang Midden Brabant tot dit oordeel is gekomen
 - ✓ Binnen welk termijn de maatregelen zullen worden genomen door Kinderopvang Midden Brabant Indien de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven
- Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel of de manier waarop de interne klacht is afgehandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang (voor gratis informatie, advies en bemiddeling) of kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Indienen van een externe klacht:

- Indien bovenstaande behandeling van uw klacht volgens de interne klachtenregeling en/of het resultaat na afloop niet leidt tot tevredenheid dan kunt u altijd besluiten (binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderopvang Midden Brabant heeft ingediend) om rechtstreeks naar de Geschillencommissie te gaan. Kinderopvang Midden Brabant is aangesloten bij deze organisatie. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar de klager en Kinderopvang Midden Brabant zich aan moeten houden.

Voor gegevens en informatie betreffende de Geschillencommissie wendt u zich tot de directie of zie de website: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>



Interne Klachtenregeling Kinderopvang Midden-Brabant

Klachtenverslag:

- Kinderopvang Midden Brabant stelt een klachtenverslag op wanneer er via de klachtenregeling klachten zijn binnengekomen in het eerste halfjaar van het daaropvolgend kalenderjaar. In dit verslag staan dan ten minste:
 - Een korte beschrijving van de klachtenregeling
 - De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders zijn gebracht
 - Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie
 - De genomen maatregelen op de behandelde klachten
 - Het aantal behandelde klachten via de geschillencommissie
 - De manager kinderopvang brengt de toezichthouder GGD en de oudercommissie op de hoogte van dit verslag nadat deze is opgesteld.

Indien er geen klachten zijn binnengekomen stelt Kinderopvang Midden Brabant geen klachtenverslag op.