



Klachten-reglement

Op kinderdagverblijf MiCasa vinden we het van belang eventuele klachten van ouders zorgvuldig te behandelen. MiCasa is een kleinschalig kinderdagverblijf waar gewerkt wordt met directe communicatielijnen waardoor klachten in de meeste gevallen met en door de directbetrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor het kinderdagverblijf. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kun je als instelling hierop wellicht je kwaliteit verbeteren. Kinderdagverblijf MiCasa is een lerende organisatie die open staat voor suggesties/klachten van o.a. ouders.

Het doel van een klachtenreglement Het doel van de klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van hetgeen waarover de klacht is ontvangen en de klacht naar ieders tevredenheid op te lossen. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de organisatie en de dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen het kinderdagverblijf en de ouders. In eerste instantie wordt gezocht naar een oplossing binnen de kring van de direct betrokkene(n), met zo weinig mogelijk procedure-eisen. Het is echter niet altijd mogelijk op deze wijze tot een passende oplossing te komen. In deze gevallen is een formele klachtenregeling noodzakelijk. De klachtenregeling kan eveneens worden gebruikt door ex-gebruikers, mits de klacht binnen drie maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend.

De procedure

- ◆ **Eerst klagen bij wie het betreft** Een ouder met een klacht wordt aangeraden om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. Een medewerkster van het management kan hierbij eventueel een bemiddelende rol spelen. Pedagogisch medewerkers zijn verplicht het management op de hoogte te stellen van klachten van ouders.
- ◆ **Formele klacht indienen bij het management** Indien een klacht niet tot tevredenheid met de pedagogisch medewerkers kan worden opgelost, bij klachten die betrekking hebben op aspecten van de organisatie of klachten die directe betrekking hebben op het functioneren van het management kunnen schriftelijk, per email worden ingediend via info@kinderdagverblijfmicasa.nl.
- ◆ **Klachtenbehandeling** Binnen 14 dagen nadat de ouder MiCasa heeft geïnformeerd over de inhoud van klacht, ontvangt deze schriftelijk een bevestiging van ontvangst met daarbij een beschrijving van de wijze waarop MiCasa de klacht in behandeling zal nemen. Daarbij kan er bijvoorbeeld gekozen worden een situatie verder te onderzoeken, ouders uit te nodigen voor gesprek ofwel direct schriftelijk te reageren.

- ◆ **Formele klacht indienen bij oudercommissie** Kan de klacht niet meer naar tevredenheid worden afgehandeld door medewerkers van MiCasa, dan kan een ouder de inhoud van de klacht als agendapunt inbrengen bij de Oudercommissie via oc@kinderdagverblijfmicasa.nl. De Oudercommissie zal bij herhaaldelijke of verontrustende signalen van ontevreden ouders deze signalen gebundeld en geanonimiseerd als onderwerp inbrengen tijdens de eerst volgende Oudercommissievergadering. Indien nodig kan de oudercommissie zijn wettelijke adviesbevoegdheden gebruiken om MiCasa te adviseren.
- ◆ **Externe klachtenprocedure** Wanneer een klacht niet op bevredigende wijze kan worden afgehandeld of wanneer een ouder dit wenst, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie over de procedure van de Geschillencommissie vindt u op: www.degeschillencommissie.nl/consumenten/
- ◆ **Registratie** Kinderdagverblijf MiCasa verplicht zich tot het bijhouden en registreren van door klachten voorgelegde klachten. Registratie geschiedt uiteraard geheel geanonimiseerd.
- ◆ **Privacy** Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.