



# JAARVERSLAG

## KLACHTENBEHANDELING 2022

---

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert kinderdagverblijf MiCasa jaarlijks een gecombineerd openbaar verslag van de behandelde klachten van ouders en de Oudercommissie. Dit openbare jaarverslag wordt besproken met de oudercommissie en gedeeld met GGD Haaglanden, afdeling toezicht kinderopvang. In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders en de Oudercommissie in 2023 zijn ingediend en staat beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

---

**Interne klachtenregeling 2022** Kinderdagverblijf MiCasa beschikt over een interne klachtenregeling. 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](mailto: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](mailto: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.
- ◆ **Registratie** Kinderdagverblijf MiCasa verplicht zich tot het bijhouden en registreren van door klanten voorgelegde klachten. Registratie geschiedt uiteraard geheel geanonimiseerd en stukken zijn niet naar specifieke personen te herleiden.
- ◆ **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.

**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/](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/)

**Bekendmaking bij ouders** Het klachtenreglement wordt jaarlijks tijdens het eerste kwartaal in de Nieuwsflits onder de aandacht van ouders gebracht. Daarnaast kunnen ouders het klachtenreglement openen in het 'ouder-portaal'.

---

**Klachten geschillencommissie** In 2022 is er door klanten van MiCasa geen gebruik gemaakt van de Geschillencommissie. Er zijn geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

**Behandelde klachten 2022** Vanuit de interne klachtenregeling blijkt dat er in 2022 zes klachten zijn voorgelegd. Alle klachten zijn in behandeling genomen en afgerond. Onderstaand een uitwerking van de strekking, oordelen en de aard van eventuele getroffen maatregelen.

- **Klacht naar aanleiding van rekenen van annuleringskosten** Ouders annuleren de opvang voordat het betreffende kind is gestart omdat zij de opvang toch niet nodig hebben. MiCasa rekent in dergelijke gevallen annuleringskosten. Hierover worden ouders geïnformeerd in de algemene voorwaarden welke zij ontvangen bij de overeenkomst. Ouder geeft aan de algemene voorwaarden niet te hebben gezien. De klacht wordt afgehandeld door ouders te wijzen op hetgeen er aangegeven wordt in de overeenkomst en in de algemene voorwaarden. Ouders geven aan te overwegen de geschillencommissie aan te schrijven. Wij hebben hier echter niets meer over vernomen en ouders hebben de annuleringskosten voldaan.
- **3 klachten naar aanleiding van besluit aanpassing 'traktatiebeleid'** Drie ouders dienen een klacht in. Aanleiding was de bekendmaking van een duurzamer traktatiebeleid. Met twee van deze ouders werd een afspraak worden ingepland om de klacht te bespreken. De andere ouder heeft een persoonlijk gesprek gehad op kantoor.
- **Klacht naar aanleiding van besluit aanpassing voedingsbeleid** Een ouder dient een klacht in naar aanleiding van de bekendmaking van een wijziging in ons voedingsbeleid. (MiCasa is per 2023 een vegetarisch kinderdagverblijf) Naar aanleiding van deze klacht is er mailcontact geweest met ouder waarmee de klacht verholpen was.
- **Klacht naar aanleiding besluitvorming geplande studiedag 2023** Een ouder dient een mondelinge klacht in. Aanleiding was de bekendmaking dat MiCasa in 2023 in september 1 dag gesloten is in verband met een studiedag voor onze medewerkers. De betreffende ouder voelde zich zeer belast met regelen van externe opvang op reguliere sluitingsdagen voor zijn twee kinderen en kon lastig aanvaarden dat daar een dag bij kwam. Gezien de aard en toon van het gesprek is de ouder uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op kantoor. Ouder was voornemens data opties te mailen, maar mailde nogmaals met argumenten. MiCasa heeft hier tweemaal schriftelijk op gereageerd hetgeen leidde tot meer begrip en herstel. In het laatste bericht geeft ouder aan de keuze van MiCasa te begrijpen. MiCasa gaat mondeling nog een keer een gesprek aan om uit te vragen of de verstandshouding voldoende is hersteld. Ouder bevestigt dit.
- **Klacht naar aanleiding van verhoging uurtarief MiCasa** Een ouder dient een klacht in omdat zij de tariefsverhoging voor 2023 te hoog vindt ten opzichte van alle andere zaken die duurder zijn geworden in deze periode. MiCasa heeft mail contact met deze ouder en behandelt daarin al een deel van de vragen. Daarnaast wordt de betreffende ouder uitgenodigd op gesprek. Hier wordt geen gebruik van gemaakt. Gezien de mail ook onbeantwoord blijft neemt MiCasa nog even telefonisch contact op om uit te vragen of er nog niets nodig is. De ouder geeft aan hier geen behoefte aan te hebben.
- **Klacht naar aanleiding van bijgedrag groepsgenootje** Een moeder dient een schriftelijke klacht in omdat een groepsgenootje bijgedrag vertoond en haar dochter gebeten is. MiCasa stelt moeder via de mail alvast op de hoogte

*van de werkwijze t.a.v. bijgedrag en nodigt moeder uit voor een persoonlijk gesprek waarin haar zorgen besproken kunnen worden. Moeder laat op een later moment nog schriftelijk weten dit heel prettig te hebben bevonden.*