



# JAARVERSLAG

## KLACHTENBEHANDELING 2017

---

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 toegezonden aan 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 2017 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

---

**Interne klachtenregeling 2017** 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 klachten voorgelegde klachten. Registratie geschiedt uiteraard geheel geanonimiseerd en zijn stukken 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 is tijdens het eerste kwartaal in de Nieuwsflits onder de aandacht van ouders gebracht. Daarnaast kunnen ouders het klachtenreglement op ieder moment openen in het 'informatie-portaal' van de MiCasa-APP.

**Klachten geschillencommissie** In 2017 is er door klanten van MiCasa geen gebruik gemaakt van de Geschillencommissie. Er zijn geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

**Behandelde klachten 2017** Vanuit de interne klachtenregeling blijkt dat er in 2017 vijf 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 aanpassen ruilbeleid*** Een ouder klaagt dat het ruilbeleid van MiCasa zonder vooraankondiging is aangepast. Ouder had graag meegedacht over andere mogelijkheden. MiCasa heeft in overleg met de Oudercommissie besloten het ruilbeleid aan te passen. De ruilmogelijkheden per ouder zijn beperkt (tot een maximum per kind) om zodoende te voorkomen dat de beperkte ruilmogelijkheden worden opgebruikt door een klein groepje ouders.  
Het management heeft schriftelijk (mail)contact gehad met ouder en zodoende de beweegredenen die ten grondslag liggen aan deze keuze verder uiteengezet. Ouder begrijpt beweegredenen maar had graag een andere uitkomst gezien. Ouder heeft deze klacht tevens bij de Oudercommissie voorgelegd. Oudercommissie en MiCasa hebben over dit onderwerp geen verdere klachten ontvangen. Het ruilbeleid is tijdens de eerst volgende vergadering geëvalueerd. Besloten is het beleid niet bij te stellen.
- ***Ouder klaagt dat beleidswijzigingen zonder vooraankondiging worden doorgevoerd*** Een ouder klaagt omdat beleidswijzigingen (welke in stand komen in samenwerking met de Oudercommissie) zonder vooraankondiging worden doorgevoerd. Ouder wil graag vooraf geïnformeerd worden wanneer er besluitvorming over een onderwerp gaat plaatsvinden zodat de MiCasa en de Oudercommissie de belangen van alle ouders kan behartigen. MiCasa en de oudercommissie hebben besloten ouders in het vervolg via de Nieuwsbrief vooraf te informeren over agendapunten en ze via dezelfde te verzoeken informatie of zienswijzen aan te leveren.
- ***Ouder klaagt over het in rekening brengen van annuleringskosten bij het voortijdig afzeggen van de opvang*** Een ouder dient een schriftelijke klacht in omdat MiCasa annuleringskosten in rekening brengt na het voortijdig afzeggen van de opvang. Ouders annuleren opvang van 2 kinderen, 2 maanden voorafgaand aan de officiële startdatum, omdat MiCasa geen flexibele opvang aanbiedt. MiCasa brengt, conform Artikel 7, Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016/2017, annuleringskosten in rekening bij voortijdig opzeggen en ziet in deze situatie geen reden hier vanaf te zien. Contact hierover is telefonisch en via de mail verlopen.
- ***Ouder klaagt omdat kind voor derde keer is gebeten door groepsgenoot*** Een ouder klaagt omdat kind voor de derde keer is gebeten door een groepsgenoot. Ouders zien graag dat het betreffende kind dat bijgedrag vertoond niet welkom is op de opvang zolang hij bijt en dat de betreffende ouders dit probleem oplossen. MiCasa heeft beleid omtrent bijgedrag uiteengezet. Ouders hadden het prettig gevonden wanneer het management ouders op eigen initiatief hierover had geïnformeerd. Klacht is in een persoonlijk gesprek behandeld. Tevens zijn in navolging van dit contact uitkomsten in een mail uiteengezet. MiCasa heeft in navolging van deze klacht het beleid aangepast. Wanneer er sprake is van bijgedrag op de groep worden ouders op de hoogte gesteld van het beleid en de inspanningen die pedagogisch medewerkers verrichten om dit zoveel mogelijk te voorkomen.

- ***Ouder klaagt omdat MiCasa niet direct een herinnering verzend wanneer er geïncasseerd wordt*** Een ouder klaagt omdat MiCasa geen herinnering heeft verzonden nadat de incassobetaling van de betreffende ouder storneerde. Het management heeft de betreffende ouder schriftelijk (mail) op de hoogte gebracht over de werkwijze en onderliggende beweegredenen. Ouder begrijpt deze maar had het wegens persoonlijke redenen graag anders gezien. Deze klacht is tijdens de eerst volgende vergadering van de Oudercommissie tevens als onderwerp ingebracht. Het beleid in navolging hierop niet gewijzigd.