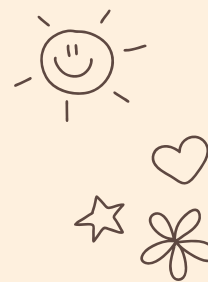


# Protocol Klachten

2023



## Inleiding

Als u niet tevreden bent over een bepaalde gang van zaken bij de miniKeet dan kunt u kiezen uit twee opties om dit kenbaar te maken én op te lossen: interne klachtenbemiddeling en externe klachtenbemiddeling.

De miniKeet 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 directbetrokkene. Samen met hem of haar kunt u dan proberen de klacht zo snel mogelijk op te lossen. Merkt u hierna dat uw klacht onvoldoende aandacht heeft gekregen, dan kunt u zich wenden tot een van de leidinggevenden (Anne, Moniek of Marjolein). Zij probeert dan samen met u, en eventueel de desbetreffende Pedagogisch medewerker tot een oplossing te komen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie van miniKeet. Dit kan schriftelijk of per mail [info@minikeet.nl](mailto:info@minikeet.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, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier.

## Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 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.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **Behandeling klacht**

- o De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- o De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- o De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- o Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- o Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. 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 6 weken afgehandeld.

- o De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Externe klachtafhandeling**

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.

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. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de miniKeet, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## Klachtenformulier

### Gegevens ouder/verzorger

Naam : \_\_\_\_\_  
Naam van uw kind : \_\_\_\_\_  
Geboortedatum kind : \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer : \_\_\_\_\_  
E-mailadres : \_\_\_\_\_  
Datum melding : \_\_\_\_\_

### Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

\_\_\_\_\_

### Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

