



Kinderopvang Midas

## Interne klachtenprocedure voor ouders/verzorgers

U maakt als ouder/verzorger gebruik van Kinderopvang Midas.

Onze medewerkers doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u in gesprek te gaan en tot een oplossing te komen. U kunt natuurlijk ook een klacht indienen over de organisatie. Bijvoorbeeld over eenzijdige veranderingen van uw overeenkomst.

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en u bent niet tevreden, kunt u de klacht buiten Kinderopvang Midas indienen bij het klachtenloket kinderopvang.

De klachtenloket kinderopvang. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) Het klachtenloket kijkt samen met u naar de klacht en geeft u advies. Zij kunnen ook bemiddelen tussen u en onze organisatie. Komt er toch geen oplossing, dan kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang. [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/)

### Een klacht indienen

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind
- klachten over de verzorging van uw kind
- klachten over het aanbod en/of het pedagogisch handelen
- klachten over het niet nakomen van afspraken
- klachten over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers van de organisatie

### Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geef dan aan:

- wat de reden is van de klacht
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

### Interne klachtenprocedure

- U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
- Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directie.



Kinderopvang Midas

### **Hoe behandelen wij uw klacht.**

- Bij het mondeling indienen van een klacht wordt u verteld wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en hoeveel tijd er nodig is om de klacht in behandeling te nemen. U krijgt dit schriftelijk bevestigd per mail.
- Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Wij houden u tussentijds op de hoogte van de voortgang.
- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- Kinderopvang Midas streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk af te handelen. De wettelijke termijn voor de klachtafhandeling is zes weken.
- Tot slot zullen wij u, met reden omkleed, vermelden wat het oordeel is over de ingediende klacht. Tevens staat omschreven wat er gedaan is om de klacht te behandelen en binnen welke termijn de eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.

### **Externe klachtenprocedure**

Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht indienen of advies vragen bij het klachtenloket kinderopvang. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft, kunt u ook direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie kinderopvang. [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/)

Oudercommissies kunnen dezelfde procedure volgen als alle andere ouders.

### **Informatie over de klachtenregeling aan ouders**

- In de overeenkomst met ouders wordt verwezen naar de interne en externe klachtenregeling
- De klachtenregeling staat op de website en de ouderportaal
- De klachtenregeling staat bij de documenten achter de personeelslogin.