



Kinderopvang Midas

Jaarverslag klachten Kinderopvang Midas

Kinderopvang Midas streeft naar het bieden van kinderopvang van goede kwaliteit. Daartoe zal Kinderopvang Midas alle mogelijkheden en middelen benutten. Toch zullen er ouder(s)/ verzorger(s) zijn die ten aanzien van de door Kinderopvang Midas geboden kinderopvang op- en aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben.

Kinderopvang Midas heeft haar interne klachtenprocedure aangescherpt en daartoe een verbeterformulier ontwikkeld. Hiermee verwachten wij tekortkomingen, vragen en/of knelpunten in een vroeg stadium aan te pakken.

Als ouder of oudercommissie kunt u schriftelijk een klacht indienen bij onze organisatie. Deze klacht proberen wij met u op te lossen. De werkwijze vindt u in de interne klachtenregeling die op de website staat en in het ouderportaal.

Als u zich desondanks niet gehoord voelt of het probleem dat u heeft met onze organisatie niet wordt opgelost, kunt u contact opnemen met het [klachtenloket kinderopvang](#). Dit is gratis 0900-1877. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden.

Lukt dit niet, dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl/overns/commissies/kinderopvang/. Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 070-3105310.

Kinderopvang Midas is aangesloten bij deze commissie. Op hun website kunt u zien of en zo ja, welke klachten er over onze organisatie zijn ingediend. **Tot op heden hebben ouders geen gebruik gemaakt van de interne klachtenregeling en zijn geen klachten ingediend bij het klachtenloket of de 'geschillencommissie'.**

Ouders van kinderen die nieuw geplaatst worden ontvangen informatie over de klachtenregeling in het contract en worden tijdens de kennismaking op de hoogte gesteld van de klachtenregeling. Daarnaast staat de klachtenregeling op de website en kunnen ouders de klachtenregeling lezen in de ouderportaal.

Kinderopvang Midas kent de volgende locaties:

- BSO EDO; BSO Menno Simonsz; BSO Dolfijn
- BSO DSOV; BSO de Talenten; KDV 't Wolfje

Heemstede, 27-01-2020

Frans Bremer

Directeur kinderopvang MIDAS B.V



Kinderopvang Midas

Formulier 350.1 Verbeterformulier

Ingevuld door:

Datum ontvangst:

KLACHT* <i>Intern / Extern</i>	VERBETER VOORSTEL*	AFWIJKINGEN* geconstateerd tijdens werkzaamheden	AFWIJKINGEN* n.a.v. interne audit
Omschrijving:		Datum :	
Oorzaak:		Paraaf:	
		Naam :	
Voorgestelde of genomen acties/stappen:			
Verbetervoorstel verantwoordelijke (corrigerende/preventieve maatregel):		Datum :	
Oplossen voor: (datum)		Paraaf:	
Reactie Kwaliteitscoördinator:		Datum :	
Datum controle:		Paraaf:	
Resultaat controle:		Datum :	
		Paraaf:	

*Omcirkelen indien van toepassing.



Kinderopvang Midas

HKZ '06 procedure 360.1

Corrigerende maatregelen

Doel: Het nemen van corrigerende maatregelen

Referenties Formulier 350.1 Verbeterformulier

Werkwijze:

Corrigerende maatregelen bestaan uit het behandelen van klachten van klanten, een verbetervoorstel van medewerkers en afwijkingen geconstateerd tijdens de uitvoering van de werkzaamheden of interne audits. Deze punten worden in deze procedure samengevat onder de term 'afwijkingen'.

De corrigerende maatregelen zullen worden gebruikt als input voor de preventieve maatregelen.

	Verantwoordelijke	Stap
1.	Alle medewerkers	Indien er een afwijking of klacht wordt gemeld, zal deze geregistreerd worden op een verbeterformulier. Dit formulier wordt behandeld door de kwaliteitscoördinator. Deze kan informatie/advies inwinnen bij de betreffende betrokken medewerker of een derde partij.
2.	Kwaliteitscoördinator	Er zal dan gezocht worden naar de oorzaak van de afwijking en er zullen maatregelen worden genomen om de oorzaak van deze afwijking weg te nemen. De afwijkingen en de overeengekomen corrigerende maatregel worden op een verbeterformulier geregistreerd.
3.	Directie/ Kwaliteitscoördinator	Het uitvoeren c.q. afhandelen van een corrigerende maatregel is de verantwoordelijkheid van de directie.
4.	Kwaliteitscoördinator	Na de invoering van de corrigerende maatregel zal de kwaliteitscoördinator de effectiviteit van de genomen corrigerende maatregel controleren. Bevindingen hierbij worden vastgelegd op het desbetreffende verbeterformulier.
5.	Kwaliteitscoördinator	Jaarlijks, tijdens de systeembeoordeling, zullen de afwijkingen door de directie worden geanalyseerd om zodoende 'negatieve' invloeden of verbeterpunten in de werkwijze te signaleren.