

Jaarverslag Klachten 2024

In dit document wordt verslag uitgebracht over de gehanteerde procedure rondom klachten en de ingediende klachten in het jaar 2024.

Uitgangspunten

Uiteraard proberen we de opvang zoveel mogelijk naar tevredenheid uit te voeren. Toch kan het jammer genoeg soms gebeuren dat ouders/opvoeders ontevreden zijn. Mocht deze onvrede leiden tot een klacht, dan hanteren we de volgende uitgangspunten:

- We nemen elke vorm van onvrede en elke klacht serieus;
- We verwachten dat onvrede rechtstreeks geuit wordt bij de betrokken medewerker;
- We streven ernaar om samen tot een oplossing te komen;
- Bij elke klacht geldt het principe van hoor en wederhoor;
- We streven naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de afhandeling van de klacht.

Interne klachtenprocedure

Indien een ouder ontevreden is over de dienstverlening van de organisatie, kan deze de klacht bespreken met een medewerker van MIK & Spelenderwijs. De medewerker probeert samen met de ouder tot een goede oplossing te komen. Indien dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kan de klacht worden besproken met het locatiehoofd/de leidinggevende van de afdeling. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Wij verzoeken ouders een klacht schriftelijk in te dienen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De locatiemanager/leidinggevende van de afdeling bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. Hiervan wordt de ouder op de hoogte gesteld. De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De ingediende klachten worden met de oudercommissie van de locatie besproken.

Externe klachtenprocedure

Indien een ouder ontevreden is over de beslissing die MIK & Spelenderwijs inzake de ingediende klacht heeft genomen, kan de ouder informatie, advies en mediation aanvragen bij Klachtloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl (tel: 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of de klacht aanmelden bij de

Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl (tel: 070-310 53 10, Postbus 90600 2509 LP Den Haag). Deze brengt bindend advies uit.

Klachtenloket Kinderopvang

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOINK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland gezamenlijk.

Informeren van ouders over de klachtenregeling

Ouders worden geïnformeerd over de klachtafhandeling bij MIK & Spelenderwijs via de website, het informatieboekje voor ouders, tijdens het plaatsingsgesprek en via posters op de locatie.

Klachtenoverzicht

MIK & Spelenderwijs stelt jaarlijks een klachtenoverzicht op. Dit overzicht wordt besproken met de Centrale oudercommissie en toegezonden aan de GGD. Hierin worden de klachten weergegeven die in 2024 via de interne klachtenregeling zijn ingediend alsook een beknopte beschrijving van de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld. In dit verslag nemen we een beknopte versie van het overzicht op:

Onderwerp	Aantal	Afgehandeld? En genomen maatregelen
Informatieverstreking/communicatie	3	Ja. Maatregelen specifiek voor de locatie of met ouder genomen.
Accommodatie: veiligheid/hygiëne	3	Ja. Maatregelen specifiek voor de locatie of met ouder genomen.
Naleving wettelijk beleid	1	Ja. Deze klacht heeft geleid tot een andere aanpak van het Dienstenaanbod voor 2025.
Deskundigheid medewerker	4	Ja. Één ouder wilde niet in gesprek. Overige zijn in overleg opgelost.
Organisatiebeleid	5	Ja. Één anonieme klacht. Overige zijn in overleg opgelost.
Houding/gedrag medewerker	6	Ja. Vier maal gezamenlijk tot een oplossing gekomen. Één keer locatie specifieke maatregelen genomen. Één betrof een datalek welke is gemeld. Er is geëvalueerd en er zijn verbeteracties geformuleerd.

Geschillen 2024

Er is in 2024 één geschil ingediend bij de geschillencommissie betreffende de kosten van de opvang bij Spelenderwijs. Na overleg door ons met de betreffende ouder is er een overeenkomst bereikt. De zaak is gesloten alvorens daadwerkelijk behandeld te zijn door de geschillencommissie. MIK was in 2024 geschillenvrij.

