



waar kinderen spelend leren

Intern Klachtenreglement Stichting Muzerij

Inleiding

Stichting Muzerij 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 direct betrokkene. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende pedagogisch medewerker middels een persoonlijk gesprek, naar tevredenheid uitleg geven. Indien wenselijk kan er nog een persoonlijk gesprek met de directie plaatsvinden. Dit noemen we het voortraject van de klacht. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie of het bestuur van Stichting Muzerij. De directie is te bereiken per email: directie@muzerij.nl. Het bestuur is te bereiken per email: bestuur@muzerij.nl. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Uw klacht kunt u indienen via www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Tevens is het mogelijk uw klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang in te dienen. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie Kinderopvang, doet u er verstandig aan het Klachtenloket kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang kunt u bereiken via www.degeschillencommissie.nl. Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang vindt u op de website van Stichting Muzerij (www.muzerij.nl).

1. Definities

Organisatie:	Stichting Muzerij
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Stichting Muzerij
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt. In het geval van Stichting Muzerij is dit de directeur en/of bestuurder, hier verder genoemd "klachtenfunctionaris".
Ouder/verzorger:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Muzerij, voor opvang van zijn/haar kinderen.
Klager:	De ouder/verzorger die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation

Geschillencommissie Kinderopvang: Schriftelijk:	Geschillencommissie kinderopvang, voor bindende geschillen- afhandeling Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch”/per email verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet
---	--

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene wordt besproken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie/bestuur van Stichting Muzerij. Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht worden ingediend bij Klachtenloket Kinderopvang of Geschillencommissie Kinderopvang.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, bij voorkeur per email. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht te zijn ingediend, waarbij 1 maand 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.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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 op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief

concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang via www.klachtenloket-kinderopvang.nl of de Geschillencommissie Kinderopvang via www.degeschillencommissie.nl
- 5.2 Vanaf 1 januari 2016 zijn alle kinderopvangorganisaties verplicht zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt vanaf januari 2016 alle geschillen van Kinderopvang en Gastouderopvang.
- 5.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie Kinderopvang in principe alleen in behandeling genomen indien de ouder/verzorger zijn of haar klacht eerst schriftelijk bij Stichting Muzerij heeft ingediend en de interne klachtenprocedure heeft doorlopen.
- 5.4 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder gegeven omstandigheden een klacht bij de organisatie indient
- 5.5 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.6 Aan het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn kosten verbonden. De indiener (ouder/verzorger) betaalt voor het behandelen van de klacht klachtengeld. De organisatie betaalt het klachtengeld (deels) terug als de indiener (deels) in het gelijk wordt gesteld.
- 5.7 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Stichting Muzerij, aanhangig te zijn gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.8 Zie verder het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang op de website www.muzerij.nl.

Bestuur/directie: voorgenomen besluit	23-10-2019
PVT: instemming/vastgesteld	29-10-2019

Bestuur/directie: vastgesteld	29-10-2019
Doorlooptijd:	oktober 2022