



KLACHTENPROCEDURE

INLEIDING

Kinderdagverblijf Inimnies biedt opvang aan kinderen van 0-4 jaar.

Waar mensen werken worden helaas soms fouten gemaakt. Fouten, onbegrip, miscommunicatie etc. kunnen aanleiding geven tot een klacht. Deze klachtenprocedure geeft weer hoe Inimnies omgaat met klachten van klanten en welke mogelijkheden klanten hebben om een klacht in te dienen.

Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze uiting kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan. Een klacht kan betrekking hebben op een (of meerdere) medewerkers en ligt dan vaak in de sfeer van de bejegening. Maar ook klachten over het niet correct volgen van procedures en regels, gemaakte fouten en miscommunicatie kunnen voorkomen.

Wie kan een klacht indienen

De klachtenregeling staat open voor alle ouders/verzorgers van Inimnies.

PROCEDURE

1. U heeft een klacht

Wanneer uw klacht betrekking heeft op de bejegening door of communicatie met een bepaalde persoon stellen wij het op prijs wanneer u dit in eerste instantie bespreekt met de betreffende persoon. Indien dit gesprek niet of onvoldoende leidt tot een oplossing kunt u, bij voorkeur schriftelijk of per e-mail, een klacht indienen bij de directie van Minies. U adresseert uw brief / e-mail als volgt:

Kinderdagverblijf Inimnies
T.a.v. de directie
Ringbaan 88
5046 VA TILBURG
E: info@minieskinderdagverblijf.nl

Dit geldt eveneens voor die gevallen waarin uw klacht niet specifiek betrekking heeft op een persoon.

De directie zal uiterlijk drie werkdagen na ontvangst van uw klacht u een schriftelijke of elektronische bevestiging van de ontvangst sturen en u informeren over de verdere procedure.

2. De afhandeling van de klacht

De directie onderzoekt de feiten (wat is er mis gegaan, welke acties zijn nodig om te corrigeren, op welke termijn is dit mogelijk etc.) Ook kunnen aan de betrokken medewerkers en de klant vragen gesteld worden over de klachtsituatie. Dit zal met name



het geval zijn als een klacht betrekking heeft op bejegening van de klant of het niet nakomen van afspraken / procedures.

Indien voldoende informatie is verzameld om uw klacht te kunnen afhandelen ontvangt u binnen twee weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op uw klacht. Hierin wordt beschreven wat er met uw klacht is gedaan, wat de bevindingen en conclusies zijn en hoe de klacht is / wordt afgehandeld. Tevens wordt in deze brief aangegeven hoe u, indien de afhandeling niet naar tevredenheid is gegaan, bezwaar kunt maken.

Is afhandeling van uw klacht binnen twee weken niet mogelijk dan ontvangt u hierover bericht waarin tevens wordt aangegeven hoe lang (maximaal vier weken) de afhandeling nog in beslag zal nemen.

Eén tot twee weken nadat de klacht is afgehandeld neemt de directie contact met u op om te informeren of de afhandeling naar tevredenheid is verlopen.

3. Bezwaar

Ondanks alle zorgvuldigheid waarmee een klacht is afgehandeld kan het voorkomen dat u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld. In dit geval kunt u een bezwaar indienen bij de directie van Iniminies. Deze stelt zonodig opnieuw een onderzoek in of gaat een gesprek met u aan.

De afhandeling van het bezwaar wordt door de directie binnen twee weken na ontvangst gedaan tenzij meer tijd hiervoor nodig is. In dat geval ontvangt u hiervan tijdig bericht.

Wanneer u, ook na de afhandeling van het bezwaar, niet tevreden bent bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij klachtenloket Kinderopvang, Klachtenloket Kinderopvang Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

www.klachtenloket-kinderopvang.nl waar Iniminies bij is aangesloten. Het reglement van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang kunt u downloaden van genoemde website.

4. Registratie

Iniminies registreert alle binnengekomen klachten. Jaarlijks wordt een overzicht van klachten samengesteld en een verslag opgemaakt voor interne evaluatie.

Tevens wordt dit ook opgenomen in het jaarlijkse jaarverslag van Minies kinderdagverblijf, verschijnt jaarlijks medio eind mei.