

Klachtenregeling

Interne klachtenregeling

Waar veel mensen komen, kunnen ook klachten of conflicten ontstaan. Ouders staan bij Minies hoog in het vaandel. Vragen, opmerkingen en klachten van ouders worden dan ook zeer serieus genomen. Het is zaak om bij klachten of conflicten er samen met de ouders proberen uit te komen. Wij stellen het op prijs wanneer de ouder vragen en / of klachten in eerste instantie rechtstreeks bespreekt met de betrokken groepsleiding. Wanneer de betrokken partijen samen niet tot overeenstemming komen, dan kunnen de ouders zich wenden tot de directeur van Minies. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling.

De ouder wordt op de hoogte gebracht dat de klacht is ontvangen en door wie deze opgepakt wordt. De klacht wordt binnen uiterlijk 3 dagen in behandeling genomen (ligt aan dag en moment van binnenkomst). Ouder wordt schriftelijk op de hoogte gehouden en ontvangt minstens 1 keer per week een mail met de voortgang van de klacht. De klacht wordt zo snel mogelijk, ligt aan de aard van de klacht, maar uiterlijk binnen zes weken afgehandeld. De ouder ontvangt een eindmail van de houder met daarin beschreven waar het om gaat, wat er besproken is en onderzocht is met hierbij de redenen daarvan. Daaruit voortvloeiend een onderbouwd oordeel en in het oordeel een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd. Bij een mondeling ingediende klacht zal de directeur hiervan een schriftelijke bevestiging met beschrijving van de klacht sturen aan de ouder. Vanzelfsprekend wordt er naar gestreefd om zo spoedig mogelijk tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

Extreme Klachtenregeling

Mocht een ouder er ook met de directeur niet uit komen, dan kan de ouder zich wenden tot de geschillencommissie Kinderopvang. Minies is aangesloten bij deze onafhankelijke en deskundige klachtencommissie die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven. Relatienummer Minies: 2117. Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 310 53 10, meer informatie over de geschillencommissie kunt u hieronder vinden. <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure>

Klachtenregeling Oudercommissie

Bij klachten van de oudercommissie, betreffende zaken die te maken hebben met Minies of een medewerker van Minies, kan men een beroep doen op de klachtenprocedure Oudercommissie van Minies. Wij zijn hiervoor aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/