

# JAARVERSLAG KLACHTEN MIK 2018

## **Interne klachtenprocedure**

Indien een ouder ontevreden is over de dienstverlening van de organisatie, kan deze de klacht bespreken met een medewerker van MIK. Deze 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/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. Het locatiehoofd/leidinggevende 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 inzake de ingediende klacht heeft genomen, kan de ouder informatie, advies en mediation aanvragen bij Klachtloket Kinderopvang: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) (tel: 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of de klacht aanmelden bij de Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://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 Peuterspeelzalen 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 ouders**

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

## **Klachten 2018**

MIK was in 2018 geschilvrij; er werden geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.