



# KLACHTENVERSLAG 2018

Openbaar klachtenverlag 2018 Kinderdagverblijf MIMPI

\*Er zijn in 2018 géén klachten binnengekomen

Ieder kinderdagverblijf is verplicht om vóór 1 juni van ieder kalenderjaar een openbaar klachtenverslag uit te brengen over de eventuele klachten die in dat desbetreffende jaar zijn ingediend, geregistreerd en behandeld. Het verslag dient tevens vóór 1 juni naar de GGD opgestuurd te worden.

## **Beknopte beschrijving van de regeling**

Ouders met klachten kunnen bij Mimpi de volgende wegen bewandelen :

- Contact opnemen met een van de leidsters en de klacht hier neerleggen. Deze is altijd bereid om te luisteren en zal haar uiterste best doen om een oplossing te vinden.
- Contact opnemen met de directie. Ook hier vinden ouders een serieus, luisterend oor en de wil om tot een oplossing te komen.
- Neerleggen van de klacht bij de externe klachtencommissie : “klachtenloket kinderopvang” [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) .

Wij stellen het echter wel zeer op prijs als eerst intern geprobeerd wordt gehoor te vinden voor een eventuele klacht. Mimpi gaat er nml altijd vanuit dat er altijd iets te leren valt van eventuele klachten en krijgt graag de kans om eerst samen tot een oplossing te komen en kans op herhaling te voorkomen.

Mimpi ontvangt jaarlijks een klachtenverslag (klachtenvrij brief) van het klachtenloket . Deze verslagen zullen samen met dit verslag worden gepubliceerd op onze website.

## **De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht**

- In onze informatiebrochure brengen wij de ouders op de hoogte van de klachtenregeling. - Informatieposter van de externe klachtencommissie hangt bij ons in het kinderdagverblijf.

- De informatie mbt klachten zoals dat in ons informatieboekje staat :
- Mimpì doet er alles aan om de opvang van uw kind zo prettig mogelijk te laten verlopen. Indien u toch ontevreden bent of een klacht heeft dan kunt u kiezen uit de volgende stappen:
- U bespreekt de klacht met de leidster van uw kind. Zij is altijd bereid om naar u te luisteren en zal haar uiterste best doen om tot een oplossing te komen.
- U neemt contact op met Angelique Koertse (directie) via tel. 075-6702955 of per email : kinderdagverblijfmimpi@hotmail.com Ook bij haar vindt u een serieus luisterend oor en uiteraard de wil om e.e.a. op te lossen.
- De samenstelling van de klachtencommissie : directie, oudercommissie, netwerk kinderopvang ,Klachtenloket Kinderopvang
- U legt uw klacht neer bij "klachtenloket kinderopvang" (tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 0900-1877(€ 0,20 p/gesprek) of per e-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl Dit is een externe, onafhankelijke organisatie waar u uw klacht kunt neerleggen maar probeert u het eerst intern. Het moet wel heel gek lopen willen wij er niet uit komen.

### **Stapsgewijs helderheid van zaken mbt Klachtenloket Kinderopvang :**

#### Stap 1

##### **Hulp bij klagen**

Eerst dient u de klacht in bij de kinderopvangorganisatie. Dat is de voorwaarde.

#### Stap 2

##### **Indien klacht**

U komt niet tot een oplossing ? Dien dan uw klacht in bij het klachtenloket Kinderopvang

#### Stap 3

##### **Samen oplossen**

Met advies, bemiddeling of mediation proberen het klachtenloket Kinderopvang, samen met u de klacht op te lossen.

#### Stap 4

##### **Uitspraak nodig**

U komt samen niet tot een oplossing en u vraagt de Geschillencommissie Kinderopvang een uitspraak te doen.

---

\* In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten n.v.t.

\* In 2018 zijn er geen klachten bij de klachtenkamer binnen gekomen (klachtenvrij brief/ certificaat is bijgevoegd)

\* Het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten n.v.t.

\* De strekking van de oordelen n.v.t.

\* De aard van de maatregelen n.v.t.