

KLACHTENREGLEMENT MUNDO

Het is natuurlijk mogelijk dat u of uw kind het niet eens is met een bepaalde gang van zaken. We luisteren graag naar alle tips, verbeter punten en klachten van jong en oud. We gaan ervan uit dat deze onderwerpen in het dagelijkse contact tussen u en de medewerkers onderwerp van gesprek zijn. Daarnaast hebben we onderstaand klachtenreglement.

Het klachtenreglement kan gebruikt worden door alle klanten van Mundo, die op het moment van indienen van de klacht een (mondelinge) overeenkomst met Mundo hebben.

De klachtenregeling van Kinderopvang Mundo kent de volgende fasen

- Fase 1:** De klacht bespreken met de pedagogisch medewerker
De eerst aangewezen om een verbeterpunt of klacht mee te bespreken is de pedagogisch medewerker van het kind of de medewerker van het Servicebureau waar u contact mee heeft gehad.
- Fase 2:** De klacht bespreken met het aanspreekpunt op de locatie (en zo nodig met de clustermanager)
Als de pedagogisch medewerker uw verbeterpunt of klacht niet heeft kunnen oplossen, of u heeft nog steeds vragen, dan kunt contact opnemen met het aanspreekpunt van de locatie, de PM+. Deze neemt contact met u op en probeert samen met u een passende oplossing te vinden. Zo nodig is er ook een gesprek mogelijk met de clustermanager
- Fase 3:** klacht indienen
Als u ook met het aanspreekpunt van de locatie en de clustermanager niet tot een goede oplossing heeft kunnen komen, dan kunt u een schriftelijk een klacht indienen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. U kunt Kinderopvang Mundo een e-mail sturen (info@kinderopvangmundo.nl) of u kunt hiervoor gebruik maken van een meldingsformulier op de website of een formulier op de locatie.
Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- Fase 4:** interne klachtafhandeling
De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt Mundo u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld en in deze termijn is er ook contact met u over het verloop van de afhandeling. U wordt ook geïnformeerd over mogelijke maatregelen die genomen worden.

Klachten en geschillencommissie:

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een voor u bevredigende oplossing dan staat u de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie

U kunt zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie als er redelijkerwijs niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden zelf een klacht bij Kinderopvang Mundo indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht moet binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Mundo aanhangig gemaakt zijn bij de Geschillencommissie.

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is voor u te bereiken via het Klachtloket Kinderopvang. U kunt zich ook rechtstreeks melden bij de Geschillencommissie.

Klachtenloket Kinderopvang Postbus 96802 2509 JE Den Haag	Bel:0900 – 1877 www.klachtenloket-kinderopvang.nl	De Geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag	Bel: 070 310 53 10 www.degeschillencommissie.nl
---	---	---	--

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

Schriftelijk vastleggen van de klacht of melding:

Alle (klacht)meldingen, tips en verbeterpunten willen we graag op papier hebben. Dit kan door het invullen van een meldingsformulier op de website of een meldingsformulier op de locatie. Wilt u dit ook doen als de klacht inmiddels is opgelost? Deze meldingen worden gebruikt voor het verbeteren van de dienstverlening. Jaarlijks worden de meldingsformulieren en de vastgestelde maatregelen geanalyseerd door managers en directie. Er wordt vervolgens jaarlijks door Mundo 1 klachtenjaarverslag gemaakt, dat jaarlijks vanaf 1 juni beschikbaar is voor de GGD en op de locatie ter inzage ligt.

(bron "Model Intern klachtreglement" Boink, Brancheorganisatie kinderopvang en MO groep+)