



Openbaar jaarverslag Kinderopvang 't Mereltje

Geschillencommissie/ klachtenloket

2017

Inleiding

Jaarlijks informeert kinderopvang 't Mereltje middels een openbaar jaarverslag de huidige en toekomstige ouders van 't Mereltje over de klachten die lopen via de officiële klachtencommissie.

Buiten de officiële klachtenprocedure om kunnen er ook klachten ingediend worden bij de medewerkers van 't Mereltje. Deze klachten worden stuk voor stuk serieus behandeld en worden opgeslagen in het op het hoofdkantoor aanwezige 'kind file'. Deze klachten worden niet meegenomen in het openbaar jaarverslag omdat deze altijd intern zijn opgelost.

Beknopte beschrijving van de regeling

Sinds 2006 is Kinderopvang 't Mereltje verbonden geweest met de sKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang). Vanaf 2016 is dit overgegaan naar de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen, waaraan tevens het klachtenloket kinderopvang verbonden zit.

Onze branche heeft voor ouders de mogelijkheid, bij klachten waar we onderling niet uitkomen, de Geschillen Commissie te benaderen, via het centrale telefoonnummer 070-3105310 of via de site.

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>

Ouders moeten daarvoor wel eerst de interne klachtenprocedure hebben doorlopen met de kinderopvang organisatie. Via het algemene nummer wordt informatie gegeven en vragen beantwoord van de ouders en houders. Het advies en de informatie zal zoveel mogelijk gericht zijn op bemiddeling om een formele klachtbehandeling te voorkomen.

Als de ouder de klacht toch vastgesteld wil hebben, volgt het formele klachtproces waarbij beide partijen op basis van schriftelijke hoor en wederhoor en uiteindelijk via een hoorzitting hun standpunt verduidelijken.

Op basis van deze input doet de Stichting Geschillen Commissie een uitspraak.

De geschillencommissie is autonoom in het geven van een oordeel over de klacht en de uitspraak zal bindend zijn.

Wijze waarop kinderopvang 't Mereltje de regeling onder de aandacht heeft gebracht

Kinderopvang 't Mereltje brengt deze regeling op verschillende manieren onder de aandacht;

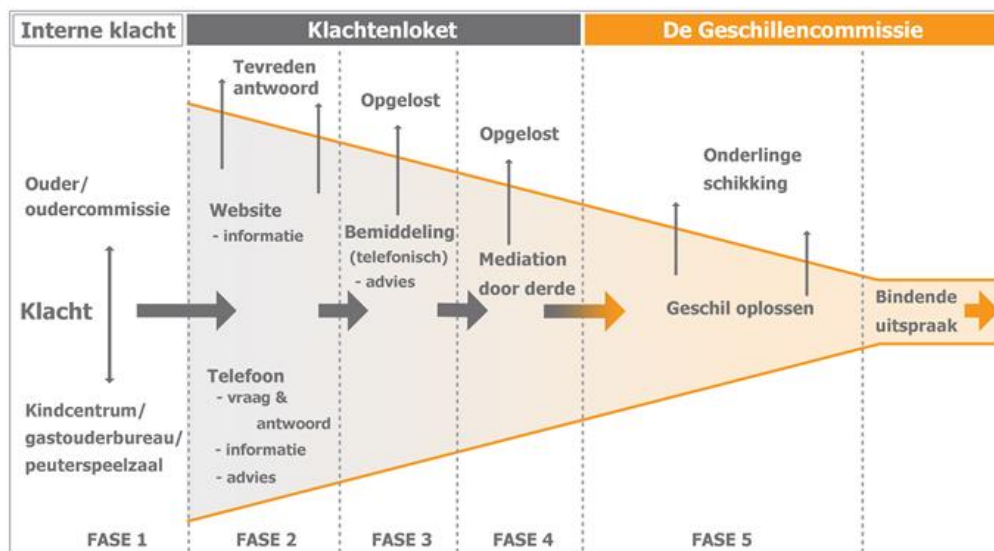
- Via www.mereltje.nl
- Tijdens het intakegesprek
- Via de OC

Klachtenproces:

Hieronder wordt het klachtproces in een aantal stappen uiteengezet. In het klachtproces is een aantal partijen te onderkennen:

1. De ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of oudercommissie
2. De kinderopvangorganisatie
3. Het Klachtenloket Kinderopvang
4. De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Schematische weergave van het klachtproces



N.B. In principe doorloopt u de volgende fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en wordt jaarlijks na een evaluatie bijgesteld.

Kinderopvang 't Mereltje werkt te allen tijde volledig mee indien er een klacht wordt ingediend, in zoverre dat de commissie tot een onderbouwd oordeel kan komen

Officiële klacht 2017

Kinderopvang 't Mereltje heeft 5 locaties. Op geen van onze locaties hebben wij een officiële klacht binnen gekregen.

Strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

N.v.t.