



Mundo's klachtenreglement voor ouders/opvoeders

Soms ben je het niet eens met een bepaalde gang van zaken. Of je hebt een mooie verbetertip. Hoe ga je daarmee om? Met wie ga je in gesprek? In dit klachtenreglement leggen we uit welke stappen je kan nemen.

We luisteren graag naar alle tips, verbeterpunten en meldingen van jong en oud. Bij Mundo zijn we professioneel vanuit het hart. Echt naar elkaar luisteren en tijd nemen om een situatie te bespreken is hierin belangrijk.

Dit klachtenreglement is voor alle ouders van Mundo, die op het moment van indienen van de klacht een contract met Mundo hebben.

Als je voor Mundo kiest, kies je als ouder ook voor het beleid van Mundo. Meldingen die ingaan tegen ons beleid sluiten we snel af. Zo worden kinderen vies bij Mundo, spelen we dagelijks in elk weertype in de natuurtuinen en kiezen we voor risicovol spel.

Eventuele interne klachten kunnen zijn:

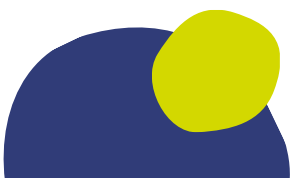
- De wijze waarop ons beleid wordt uitgevoerd op locatie, kunnen onderwerp van gesprek zijn.
- Gedragingen van de houder of iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind.
- De overeenkomst tussen houder en ouder.

Als je melding gaat over een vermoeden van kindermishandeling, dan gebruiken we de stappen in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

De klachtenregeling van Kinderopvang Mundo kent de volgende fasen:

Fase 1: situatie bespreken met de pedagogisch professional

De eerst aangewezen persoon om je melding mee te bespreken is de pedagogisch professional op de groep of de medewerker van het Servicebureau (planner of debiteurenadministratie) waar je contact mee hebt gehad.





Samen even doorpraten over wat er is gebeurd is belangrijk. Hoe heb je het ervaren? Hoe is het bedoeld? En waar zit je gezamenlijke zorg of verantwoordelijkheid? Door dit te bespreken kom je meestal weer bij elkaar.

Fase 2: de situatie bespreken met een specialist en zo nodig met de regiomanager

Als het gesprek niet heeft gezorgd voor een goede oplossing of je hebt nog steeds vragen. Vraag dan of de specialist kwaliteit van de locatie contact met je wil opnemen. Samen ga je in gesprek en op zoek naar een passende oplossing. Zo nodig is er ook een gesprek mogelijk met de regiomanager.

Fase 3: klacht indienen

Als het niet gelukt is om tot een goede oplossing te komen met de specialist en/of de regiomanager, dan is er sprake van een klacht. Je kunt je klacht schriftelijk indienen. De klacht moet binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht ingediend zijn. Je kunt Kinderopvang Mundo een e-mail sturen (info@kinderopvangmundo.nl) of je kunt hiervoor gebruik maken van een meldingsformulier op de website.

De directeur zal deze klacht dan oppakken samen met de betrokkenen.

Fase 4: interne klachtafhandeling

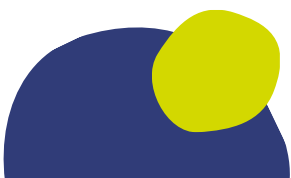
De klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt Mundo je hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld en in deze termijn is er ook contact met je over het verloop van de afhandeling. Je wordt schriftelijk geïnformeerd over mogelijke maatregelen die genomen worden.

Klachten- en geschillencommissie:

Als deze interne klachtafhandeling niet leidt tot een passende oplossing, dan staat de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

Je kunt je rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Dit kan als er omstandigheden zijn waardoor je niet zelf de melding bij Kinderopvang Mundo neer kan leggen.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot (gewenste) afhandeling heeft geleid, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. De klacht moet binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Mundo, gemeld zijn bij de Geschillencommissie.





Oudercommissies kunnen 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.

Dit zijn de contactgegevens:

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.degeschillenco mmissie.nl
--	--	---	--

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

Schriftelijk vastleggen van de melding en de jaarlijkse analyse:

Alle (klacht)meldingen, tips en verbeterpunten registreren we. 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 een klachtenjaarslag gemaakt, dat elk jaar vanaf 1 juni beschikbaar is voor de GGD en op de locatie ter inzage ligt.

