



Klachtenprocedure
Versie 2020

Klachtenprocedure

Stappenplan

1. De vraagouder/Gastouder meldt de klacht bij Mellebel.
 - 1.2 de klacht dient schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven ingediend te worden bij Mellebel
 - 1.3 De Vraagouder/Gastouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. Mellebel bepaald of de klacht verdere handelingen vereist.
3. De klacht word besproken
4. De klacht word behandeld.
5. De klacht word binnen 6 weken afgehandeld.

Mellebel heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maken Vraagouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij Mellebel. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat Vraagouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).



Definities

Organisatie:	Mellebel
Gastouder: Vraagouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren)
Klager:	De Vraagouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	*Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

* <https://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang/>



de geschillencommissie



Artikel 1 Klacht betreffende een Gastouder

1.1. Indien de Vraagouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de Gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.

1.1.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de Mellebel een bemiddelende rol tussen beide spelen.

1.1.3. Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de Vraagouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang over de rol van Mellebel.

1.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Artikel 2. Klacht betreffende het gastouderbureau Mellebel.

Voortraject klacht

2.1 Klacht betreffende de organisatie: Als een Vraagouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de Mellebel.

2.1.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de Vraagouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang of de geschillencommissie kinderopvang over de rol van Mellebel.

2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Artikel 3 Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met eventueel het klachtenformulier indien de organisatie deze gebruikt, link naar formulier*).

3.2. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

3.3 De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam, op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

Artikel 4 Behandeling klacht

4.1 Mellebel bevestigt schriftelijk/digitaal de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.2 Mellebel houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.3. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.4. Indien de klacht gedragingen van een Gastouder/Vraagouder betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.5. Mellebel bewaakt de procedure en termijn van afhandeling.

4.5.1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt Mellebel de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



Artikel 5 Externe klachtafhandeling

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de Vraagouder/gastouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De Vraagouder/Gastouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de Vraagouder/Gastouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

5.3. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

