

Klachtenregeling

Onderstaand wordt de procedure beschreven voor het indienen en afhandelen van klachten. Wij zullen bij het in behandeling nemen van klachten, werken conform de 'Wet klachtenrechten cliënten zorg sector' (zie bijlage). Ouders kunnen zich ook direct richten tot Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (<https://www.degeschillencommissie.nl>). Als hiervoor gekozen wordt, worden onderstaande stappen 1 tot en met 5 overgeslagen en zal de volledige klachtafhandeling direct via de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verlopen.

Stap 1

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij MIAvoorgezinnen. Dit kan per email naar info@miavoorgezinnen.nl of per post naar: MIAvoorgezinnen, Weesperstraat 118K, 1112AP Diemen.

Stap 2

U ontvangt een bevestiging waarin aangegeven wordt dat de klacht in goede orde ontvangen is.

Stap 3

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht. Hierbij wordt u tevens uitgenodigd om samen in gesprek te gaan over de klacht. Aanwezige personen worden in overleg tussen klachtindiener en MIAvoorgezinnen uitgenodigd.

Stap 4

Het klachtbehandelingsgesprek vindt plaats. Dit gesprek verloopt op basis van de volgende stappen.

1. MIAvoorgezinnen herhaalt kort de informatie uit eerdere correspondentie
2. Klachtindiener legt de toegezonden klacht toe
3. MIAvoorgezinnen reageert op de klacht
4. Klachtindiener vertelt wanneer hij/zij tevreden is over de afhandeling van de klacht
5. MIAvoorgezinnen reageert op haalbaarheid van de wensen en doet een voorstel
6. Partijen stellen een lijst van 'afspraken n.a.v. de klacht' op waarin minimaal beschreven staat/in opgenomen wordt; kopie originele klacht, kopie schriftelijke reactie MIAvoorgezinnen, toelichting op klacht door klachtindiener, wensen van de klachtindiener, voorstel en reactie op wensen van MIAvoorgezinnen, afspraken die gemaakt zijn ter afhandeling van de klacht, verantwoordelijkheden, evaluatie moment(en), ondertekening voor akkoord door beide partijen.

Stap 5

Op basis van document 'afspraken n.a.v. klacht' wordt de klacht afgehandeld. Afsluitend vindt er een evaluatiegesprek plaats.

Indien de klachtindiener ontevreden is over de klachtafhandeling, kan hij/zij zich richten tot stichting Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (<https://www.degeschillencommissie.nl>).

Bijlage

Wet klachtenrecht cliënten zorgsector - Artikel 2

www.wetten.nl / http://wetten.overheid.nl/BWBR0007414/geldigheidsdatum_10-03-2014#HoofdstukII

-
- **1.**Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.
 - **2.**De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - **a.**voorziet erin dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder;
 - **b.**waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - **c.**waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - **d.**waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - **e.**waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
 - **f.**waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
 - **3.**De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
 - **4.**Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
 - **5.**De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onder c, bedoelde oordeel
-

van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

- **6.**In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.
- **7.**De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:

 - **a.**een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
 - **b.**de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - **c.**de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*;
 - **d.**in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
 - **e.**het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
 - **f.**de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
 - **g.**de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.

- **8.**Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.
- **9.**De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt. In het geval van een zorgaanbieder van een instelling als bedoeld in [artikel 1, onder b, onder 3°](#), zendt hij het verslag, in afwijking van de eerste zin, aan de toezichthouder, genoemd in de [artikelen 1.61, eerste lid](#), en [2.19, eerste lid, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen](#).

- **Artikel 2a**

- **1.**Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge [artikel 3a](#) met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

- **2.**In afwijking van het eerste lid worden klachten ten aanzien van een instelling als bedoeld in [artikel 1, onder b, onder 3°](#), die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, door haar gemeld aan de ingevolge de [artikelen 1.61 en 2.19 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen](#) met het toezicht op de naleving van [die wet](#) belaste ambtenaren.