

INFORMATIEBRIEF KLACHTENREGELING BSO DEILSE HOEVE



Als BSO Deilse Hoeve doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het waarborgen van een transparante en effectieve manier om klachten van ouders/verzorgers, kinderen of medewerkers te ontvangen, te behandelen en op te lossen. We streven ernaar om klachten op een respectvolle en constructieve manier af te handelen, met als uiteindelijk doel de kwaliteit van onze buitenschoolse opvang te verbeteren.

Klachtenverslag

BSO Deilse Hoeve maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. BSO Deilse Hoeve brengt de toezichthouder van de GGD, ouders en de oudercommissie op de hoogte van dit klachtenverslag en bespreekt deze met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt BSO Deilse Hoeve geen verslag op.

Stappen van de klachtenregeling

1. Bespreek uw klacht met een medewerker
2. Interne klacht
3. Externe klacht

I. Bespreek uw klacht met een medewerker

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of de teamleider/ beleidsmedewerker, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

2. Interne klacht

2.1 Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij BSO Deilse Hoeve een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

2.2 Interne klacht indienen

U kunt een interne klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris door:

- ons een mail te sturen (bso@deilsehoeve.nl) welke wij altijd doorsturen
- rechtstreeks indienen (zie hierna de contactgegevens).

Het is belangrijk dat klachten op schrift staan zodat we ze goed kunnen registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven of om ons te benaderen met uw klacht? Dan kan onze klachtenfunctionaris u helpen om uw klacht op papier te zetten.

Klachtenfunctionaris:

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, L.Ph.M. (Flip) Krajenbrink. Hij is te bereiken per telefoon: 0345-651433, per email: f.krajenbrink@planet.nl of per post: Schoresteinstraat 2, 4158 DE Deil.

2.3 Binnen welk termijn moet ik een klacht indienen?

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 Welke gegevens moeten er in de klacht vermeld worden?

- Datum waarop u de klacht indient.
- Uw naam, adres en telefoonnummer.
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker.
- De kinderopvanglocatie (BSO Deilse Hoeve) en eventueel ook de dag waar uw klacht over gaat.
- Een omschrijving van de klacht.

2.5 Wat gebeurt er met een interne klacht?

2.5.1 Bevestiging en registratie van de klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

2.5.2 Onderzoek van de klacht

BSO Deilse Hoeve zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

2.5.3 Informatie over de voortgang

BSO Deilse Hoeve houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

2.5.4 Mogelijkheid tot reageren

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

2.5.5 Bewaking van het proces

De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

2.5.6 Oordeel

De klager ontvangt van BSO Deilse Hoeve een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom BSO Deilse Hoeve tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen BSO Deilse Hoeve neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

2.5.7 Niet tevreden, volgende stap.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

3. Externe klacht

3.1 Geschillencommissie

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van BSO Deilse Hoeve te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van BSO Deilse Hoeve heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij BSO Deilse Hoeve indient.

Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

3.2 Indientermijn

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij BSO Deilse Hoeve heeft ingediend.

3.3 Bindende uitspraak

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en BSO Deilse Hoeve zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

4. Klachtenverslag

4.1 Verslaginhoud

BSO Deilse Hoeve maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;

- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

4.2 privacy waarborging

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

4.3 Aanleveren verslag bij de GGD

BSO Deilse Hoeve stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

4.4 Delen met ouders

BSO Deilse Hoeve brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

4.5 Uitzondering\

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt BSO Deilse Hoeve geen verslag op.

Definities klachtenregeling BSO Deilse Hoeve

Organisatie:	Statutair: Deilse Hoeve B.V., handelend onder BSO Deilse Hoeve.
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij BSO Harten Troef gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in <u>artikel 1.58</u> van de Wet kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <u>Handelsregisterwet 2007</u> , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket opvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.