



Klachtenreglement Ouders

Opgemaakt door
Nathalie Boonstra, Directeur BSO Bolderburen

Doelgroep
Ouders/pedagogisch medewerkers BSO Bolderburen

Ingangsdatum
Januari 2019

Opslagplek
Map protocollen

Inhoudsopgave

Inleiding	blz 3
Definities	blz 3
Voortraject klacht	blz 3
Indienen klacht	blz 3 en 4
Externe klachtafhandeling	blz 4 en 5
Klachtenformulier	blz 6

Klachtenreglement ouders

Inleiding

BSO Bolderburen 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 ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Ouders/verzorgers kunnen ook direct een klacht indienen bij de directeur Van BSO Bolderburen; Nathalie Boonstra, Zij is te bereiken per email: info@bolderburen.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier : <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

Definities

Organisatie:	BSO Bolderburen
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij BSO Bolderburen
Directeur Bolderburen:	De klachten komen binnen bij de directeur; zij bewaakt de procedure en handelt de klachten af.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat de klacht zo spoedig mogelijk met de ouder besproken wordt. Het eerste aanspreekpunt is in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De Klacht wordt door de directeur gelezen. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht. De directeur neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
- b. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De directeur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht
- 4.2 De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder
- 4.3 De directeur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt door de directeur een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De directeur bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de directeur de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

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

Klachtenloket

Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de buitenschoolse opvang.

Het Klachtenloket is te bereiken via www.klachtenloket-kinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek)

- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.
- 5.3 Als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij BSO Bolderburen aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Geschillencommissie

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

- Postadres: Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag
- Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR, Den Haag
- Telefoonnummer: 070-3105310 (opwerkdagen van 09.00 tot 17.00 uur)

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>



Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind:

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?