

INFORMATIEBRIEF KLACHTENREGELING



BSO HartenTroef

Wij hopen dat, de jaren dat uw kind bij ons komt, naar wens zullen verlopen. Als BSO HartenTroef doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Als u als ouder bezorgd of ontevreden bent over de diensten van BSO HartenTroef, is het van groot belang dat u uw zorgen op een effectieve manier kunt uiten. 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 HartenTroef 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 HartenTroef 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 HartenTroef geen verslag op.

Stappen van de klachtenregeling

1. Bespreek uw klacht met een medewerker 3
2. Interne klacht 3
3. Externe klacht 5

Definities klachtenregeling BSO HartenTroef

Organisatie:	BSO HartenTroef
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 HartenTroef gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, 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. Bij BSO HartenTroef is dat
Klachtenloket Kinderopvang:	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.

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 een administratief medewerker 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.

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 HartenTroef 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 huiselijk geweld en kindermishandeling volgen. 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 schriftelijk indienen bij ons door ons een mail te sturen naar: info@bsohartentroef.nl of per post naar: BSO HartenTroef, hooiweg 5, 4158 LE Deil. Wij zullen de klacht altijd doorsturen naar onze klachtenfunctionaris, Flip Krajenbrink. Ook mag u de klacht rechtstreeks indienen bij onze klachtenfunctionaris.

Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven of om ons te benaderen met uw klacht? Neem dan contact op met de oudercommissie of onze vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris Flip Krajenbrink. Hij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Meneer L.Ph.M. (Flip) Krajenbrink
Telefoon: 0345-651433,
E-mail: f.krajenbrink@planet.nl
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 HartenTroef) en eventueel ook de dag waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 Wat gebeurt er met een interne klacht?

Wanneer wij schriftelijk een klacht ontvangen welke niet naar onze klachtenfunctionaris is gestuurd, dan zullen wij deze doorsturen naar onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris, L.Ph.M. (Flip) Krajenbrink, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Binnen twee weken na het ontvangen van de klacht, maken we een afspraak met u om uw klacht te bespreken. U kunt dan een mondelinge toelichting geven op uw klacht en eventuele oplossingen voor de kinderopvang aandragen. Betreft het de gedragingen van een medewerker dan wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Deze bespreking zal worden toegevoegd aan de registratie van de klacht.

BSO HartenTroef 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 in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

BSO HartenTroef houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris, L.Ph.M. (Flip) Krajenbrink, 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.

De klager ontvangt van BSO HartenTroef 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 HartenTroef tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen BSO HartenTroef neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

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.

3. Externe klacht

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. BSO HartenTroef is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

3.1 Direct een externe klacht indienen

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenregeling van BSO HartenTroef te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van BSO HartenTroef heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij BSO HartenTroef indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

3.2 Binnen welk termijn moet ik een klacht bij de Geschillencommissie indienen?

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

3.3 Wat gebeurt er met een klacht bij de Geschillencommissie?

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