

Buitenschoolse opvang

DE SCHATKIST

Ga mee op avontuur!



Klachten reglement

Versie 1: februari 2022

BSO De Schatkist
Zilverschoon 118B
7322 GK Apeldoorn

www.bsodeschatkist.nl

Inhoudsopgave

Inleiding:	2
Definities	2
2. Voortraject klacht	3
3. Indienen klacht	3
4. Behandeling klacht.....	3
5. Externe klachtafhandeling.....	3
Bijlage 1 : Klachtenformulier	4

Inleiding:

Buitenschoolse opvang; 'De Schatkist' 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 maakt de ouder een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de houder, zij is tevens klachtenfunctionaris. Marlous Koldewijn is te bereiken op marlous@bsodeschatkist.nl

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouder 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/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

Definities

- *Buitenschoolse opvang De Schatkist (hierna te noemen BSO)* : de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die een overeenkomst sluit met de Ouder, betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.
- *Medewerker*: De medewerker, werkzaam bij Buitenschoolse opvang: “De Schatkist”. Dit kan tevens een stagiaire of vrijwilliger betreffen.
- *Klachtenfunctionaris*: De medewerker waar de Schriftelijke klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
- *De Ouder*: De Ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
- *Klager*: De Ouder die een klacht indient.
- *Klacht*: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
- *Klachtenloket Kinderopvang*: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
- *Geschillencommissie*: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
- *Schriftelijk*: Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een Ouder een klacht heeft gaat de BSO er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de direct betrokkene. Betreft de klacht een stagiaire of vrijwilliger, en mocht dit gesprek niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de pedagogische medewerker op de groep. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan Schriftelijke een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een Klacht dient Schriftelijk te worden ingediend, door middel van het invullen en opsturen van het klachtenformulier. Deze is als bijlage bij dit reglement toegevoegd genaamd "bijlage 1" en tevens vinden op de website www.bsodeschatkist.nl/informatie. 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 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.

3.2 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 Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de Klacht.

4.2 De Klachtenfunctionaris bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de Klacht aan de Ouder. 4.3 De Klachtenfunctionaris 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 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 Klachtenfunctionaris 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 Klachtenfunctionaris 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.

5.2 De Ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een Klacht bij de houder indient.

5.3 Ook 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 de BSO aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Bijlage 1 : Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Wat is uw klacht?

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

Heeft u geprobeerd de klacht met de direct betrokkene op te lossen?

Heeft u een suggestie voor het oplossen van de klacht? Deze horen wij graag!

Bedankt voor het invullen van dit klachtenformulier.

Wij betreuren het dat u een klacht heeft en zullen er alles aan doen om deze naar uw tevredenheid op te lossen. Stuur nu dit formulier naar: marlous@bsodeschatkist.nl o.v.v klacht en u zult van ons een bevestiging van ontvangst toegezonden krijgen.