

Klachtenregeling

“Wat te doen in geval van een klacht?”

Interne en externe klachtenprocedure

Bij BSO BuitenGewoon vinden wij een goede relatie tussen de eigenaren van BSO BuitenGewoon danwel de pedagogisch medewerkers jegens een ouder of kind erg belangrijk. In een enkel geval ontstaat er een conflict tussen de beide partijen.

Bij BSO BuitenGewoon zijn er twee regelingen voor de behandeling van klachten.

Interne route: Intern houdt in dat de klant naar de pedagogische medewerker toe stapt of de leidinggevende.

Externe route: Extern betekent dat de klant een externe instantie benadert. BSO BuitenGewoon is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De klachten kunnen zijn:

- Gedragingen van de houder of een bij de houder werkzaam persoon jegens een ouder of kind;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Doel van de klachtenprocedure

Het doel van een klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van de BSO waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele klanten en groepen klanten. Daarnaast biedt een klachtenregeling mogelijkheden om de kwaliteit van BSO BuitenGewoon te verbeteren.

Eerst klagen bij wie het betreft

Er is een verschil tussen klagen en een klacht. Een klant kan klagen over de kwaliteit van de dienstverlening, de facturatie of iets anders. Op dat moment staat de weg open naar een klacht en/of de klachtencommissie. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt, wordt klagen een klacht. Het is echter raadzaam te proberen om eerst op een andere wijze de klacht te behandelen. Bij het indienen van een klacht, en wellicht een beroep op de klachtencommissie, kan de relatie tussen een klant en medewerker, ongeacht de uitspraak, verstoord worden. Daar is niemand bij gebaat. Klanten met een klacht worden daarom aangeraden om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. Klachten over de dienstverlening dienen dan besproken te worden met een leidinggevende, klachten over bejegening door een bemiddelingsmedewerker in eerste instantie met die betreffende bemiddelingsmedewerker. Een leidinggevende kan hierbij wel een belangrijke, bemiddelende rol spelen. Desalniettemin dient de rechtstreekse weg naar de klachtencommissie, conform de wet, altijd open te zijn.

Interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven ernaar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. De ouder kan een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen tonen van een voorval.

Mondeling

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen de BSO, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Wij houden van een open communicatie en werken altijd aan verbetering. Bespreek het met de desbetreffende persoon. In het geval dat er niet gehandeld wordt zoals u als ouder dat wilt zien kunt u contact opnemen met de leidinggevende. In het geval dat de leidinggevende de pedagogisch medewerker is kunt u contact opnemen met Marleen Vos. Zij is mede-eigenaar en staat niet

op de groep. Voor een klacht over het reilen en zeilen op de BSO kunt u terecht bij de groepsleiding. Voor klachten over handelingen op het hoofdkantoor kunt u terecht bij de betreffende afdeling. U kunt het beste contact opnemen met de medewerker die direct te maken heeft met uw klacht. Een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met diens leidinggevende. In de praktijk is gebleken dat het snelst een oplossing wordt gevonden als u een gesprek aangaat met de betreffende medewerker.

Schriftelijk

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij een van onze geledingen neer te leggen. Schriftelijke klachten moeten altijd ter attentie van de leidinggevende van de desbetreffende medewerker worden gesteld. Schriftelijke klachten over zaken met betrekking tot de BSO kunt u mailen naar marleen@bso-buitengewoon.nl. Marleen Vos vormt de klachtencommissie intern. Hiervoor gekozen omdat zij niet op de groep staat maar wel weet hoe alles binnen de BSO gaat. Stel dat de klacht over Marleen Vos gaat wat niet of nauwelijks voor kan komen. Dan wordt de klacht door gespeeld naar Carlijn Vos. Gaat de Klacht over beide en is er mondeling geen uitkomst te vinden wordt er aangeraden om gebruik te maken van de externe klachtenprocedure.

Indienen van een klacht

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant (ouders) en oudercommissie. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld. De klacht wordt schriftelijk ingediend. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld (uiterlijk zes weken na indiening). De ouder ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht en daarbij een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Behandeling van de klacht

Op het moment dat de klacht in ontvangst is genomen, is BSO BuitenGewoon verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hierop wordt de klager attent gemaakt.

Een schriftelijke klacht bevat een beschrijving van de klacht, de reden waarom de zaak als klacht wordt ervaren en het doel wat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken evenals wat er reeds is ondernomen om tot een oplossing van een klacht te komen.

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt vraagt in alle gevallen nadrukkelijk of de klager de klacht al met betrokken medewerker of diens leidinggevende, wanneer het gaat om het gedrag van een medewerker, heeft besproken. De medewerker stelt de klager op diens verzoek in de gelegenheid om een dergelijke bespreking eerst te voeren en houdt de klacht aan tot de uitkomst van die bespreking bekend is. De medewerker maakt van de klacht en de afhandeling of aanhouding een korte schriftelijke rapportage.

De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste drie weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle twee geledingen bedraagt daarmee 3x3 weken. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De drie weken tijd die BSO heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager.

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en

beklaagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. BSO BuitenGewoon attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in te dienen en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking. BSO BuitenGewoon attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

Het inwinnen van inlichtingen

BSO BuitenGewoon kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft.

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door BSO BuitenGewoon. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel bron van de verkregen informatie.

BSO BuitenGewoon is verplicht alle bescheiden en/of informatie die betrekking hebben op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebben stukken in te zien. Stukken die door één der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Beslissing

BSO BuitenGewoon stelt klager binnen drie weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. BSO BuitenGewoon deelt klager mede of, en zo ja, welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Bezwaar

Indien de klager of de beklagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot hem bij wetten toegekende instanties.

Verslaglegging

BSO BuitenGewoon zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd:

- De aard van de klacht;
- De genomen beslissing ten aanzien van het advies;
- De motivering daarvan.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle door de partijen verstrekte gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Bekendmaking klachtenregeling

BSO BuitenGewoon brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. Dit gebeurt door middel van bijvoorbeeld nieuwsbrieven, e-mailverkeer en vermelding op de website.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van BSO BuitenGewoon. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de cliëntenvertegenwoordiging. Uitgesloten van wijziging worden het maximum aantal van 2 geledingen voor de klachtbehandeling en termijn van maximaal 3 weken per geleding.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloketloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Er kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie als: - de kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht. - de ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht. - de kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft. In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

Extern Klachten

Klachten vanuit de Oudercommissie kunnen ingediend worden bij de Geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)

- 1) De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
- 2) Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/ oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen (hierna: geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
- 3) Geschillen kunnen zowel door de ouder/ oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)
- 4) Wanneer de ouder/ oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/ oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 5) De Geschillencommissie doet uitspraak met in achtneming van de bepaling van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend

advies. Voor de behandeling van een geschil door de geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

- 6) Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.