



## **Klachtenreglement Buitenschoolse opvang Het Klavertje**

### Inleiding

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u. Wij staan open voor vragen en suggesties van u als ouder en zullen te allen tijde proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen. Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een deze klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen.

Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen BSO Het Klavertje indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen.

Extern betekent dat u met uw klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert. In dit reglement beschrijven we de interne regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht.

BSO Het Klavertje heeft een reglement voor de afhandeling van klachten . De reglementen zijn opgesteld naar voorbeeld van het model klachtreglement van BOinK, brancheorganisatie Kinderopvang en MO-groep.

## **Doel van de interne klachtenregeling**

BSO Het Klavertje 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. We streven er naar om klachten van individuele personen naar alle tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor onze organisatie. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de interne vertrouwenspersoon Samantha Wilsterman ,pedagogisch medewerkster BSO Het Klavertje . De directrice van Het Klavertje kan ook benaderd worden .

Een formele klacht wordt schriftelijk (via klachtformulier) ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staan ouders vrij zich te wenden naar de externe vertrouwenspersoon van BSO Het Klavertje Yvonne Blaauw .

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. De Buitenschoolse Opvang Het Klavertje staat geregistreerd bij de Geschillencommissie .Hieraan is het Klachtenloket kinderopvang verbonden .In de klachtenregeling staat voor ouders en oudercommissie hoe Het Klavertje omgaat met klachten van ouders en oudercommissie.

## **Werkwijze van het Klachtenloket Kinderopvang**

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

### **1. Voortraject klacht**

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

### **2. Indienen klacht**

2.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, eventueel door middel van het klachtenformulier formeel. 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 en een omschrijving van de klacht.

2.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **3. Behandeling klacht**

3.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6. 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.

3.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **4. Externe klachtafhandeling**

4.1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.

4.2. 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.

4.3. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Organisatie: Buitenschoolse opvang Het Klavertje

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij bso Het Klavertje

Klachtenfunctionaris: De directeur / leidinggevende waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

Leidinggevende locatie: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.

Interne vertrouwenspersoon : persoon binnen de organisatie die men in vertrouwen neemt .

Externe vertrouwenspersoon : persoon buiten de organisatie die men in vertrouwen neemt .

Ouder: Een 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

Klachtloket Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies .

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende Geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.



BSO Het Klavertje

Klachtenformulier

Gegevens klachtenmelder:

Naam: .....

Adres: .....

Telefoonnummer: .....

Emailadres: .....

Gegevens kind:

Naam.....

Geboortedatum .....

Klacht ingediend op .....

Eerste melding : ja / nee, vervolgmelding: reeds besproken met .....

De klacht heeft betrekking op:

Aanmelding  Wachtlijst  Plaatsing

administratie/facturering

Informatieverstrekking

Voorzieningen

Accommodatie

Medewerker

Ander kind

Andere ouder

Overig, nl

.....  
.....

Datum en tijdstip van het voorval:

.....

Aanvullende opmerkingen:

.....  
.....  
.....

Datum: : .....

Handtekening .....

U kunt dit formulier inleveren bij de leidinggevende van de BSO Het Klavertje of per e-mail: [hetklavertje2009@live.nl](mailto:hetklavertje2009@live.nl) onder vermelding van 'Klacht'

We zullen zo spoedig mogelijk reageren op uw klacht. U krijgt eerst een ontvangstbevestiging, daarna volgt een gesprek en/of schriftelijke reactie binnen de termijn genoemd in het intern klachtenreglement.