

Klachtenbeleid



Eigenduin

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
Voordat je een interne klacht indient	3
Waarover kun je een interne klacht indienen?	4
Waar en wanneer kun je jouw klacht extern indienen?	4
Klachtenregeling BSO Eigenduin.....	5
Externe klachtafhandeling	7
Klachtverslag.....	8

Inleiding

Bij BSO Eigenduins doen we er alles aan om elke dag opvang van hoge kwaliteit te bieden. Toch kan het gebeuren dat er iets niet helemaal naar wens verloopt. We vinden het belangrijk dat je dit bij ons kunt aangeven. Daarom hebben we een interne klachtenregeling opgesteld.

In deze regeling lees je hoe je een klacht bij ons kunt indienen, op welke manier we deze behandelen en waar je terecht kunt als je jouw klacht extern wilt laten beoordelen.

Onze klachtenregeling voldoet aan de bepalingen van de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#). Daarnaast is erop de behandeling van klachten ons privacy- en integriteitsbeleid van toepassing. Dit beleid kun je inzien via de pagina "[Integriteit en privacy](#)" van Lucas Onderwijs.

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens niet tevreden over bent, vinden wij het belangrijk dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de betrokken persoon. Denk bijvoorbeeld aan de stamgroepleider als het om iets op de groep gaat, of een medewerker van de administratie wanneer het de plaatsingsovereenkomst betreft.

Komen jullie er samen niet uit, of ben je niet tevreden over de geboden oplossing? Dan kun je ervoor kiezen om een interne klacht bij BSO Eigenduins in te dienen.

Het is ook mogelijk om direct een interne klacht in te dienen, bijvoorbeeld omdat je wilt dat de klacht zorgvuldig wordt vastgelegd en beoordeeld. In dat geval ontvang je van ons altijd een schriftelijke reactie. Alle schriftelijke klachten worden anoniem opgenomen in het jaarlijkse klachtenverslag. Dit verslag bespreken we met de medezeggenschapsraad, delen we met ouders en sturen we, conform de Wet kinderopvang, naar de toezichthouder van de GGD.

In deze klachtenregeling lees je precies hoe je een interne klacht kunt indienen, op welke manier we deze behandelen en waar je terecht kunt als je jouw klacht extern wilt laten beoordelen.

Waarover kun je een interne klacht indienen?

Bij BSO Eigenduins kun je een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, een medewerker of iemand die namens de organisatie werkzaamheden uitvoert, richting ouder of kind;
- Een werkwijze, procedure of regel binnen onze opvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Gaat jouw klacht over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan volgen wij eerst de Meldcode kindermishandeling in de kinderopvang. Wanneer de stappen uit deze meldcode zijn doorlopen en er desondanks nog sprake is van een klacht over een gedraging, werkwijze of overeenkomst, dan kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kun je jouw klacht extern indienen?

Ben je niet tevreden over de manier waarop jouw klacht volgens onze interne klachtenregeling is behandeld, of over het uiteindelijke resultaat? Dan kun je jouw klacht ook extern indienen. Hiervoor kun je contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket biedt gratis informatie, advies en bemiddeling.

Daarnaast kun je terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht hierbij aangesloten te zijn, BSO Eigenduin dus ook. De Geschillencommissie doet, wanneer je daar een geschil indient, een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je jouw klacht direct bij de Geschillencommissie indienen, zonder eerst de interne klachtenprocedure bij BSO Eigenduin te doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van jouw klacht van BSO Eigenduin hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou kan worden verlangd dat jij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij BSO Eigenduin indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van jouw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

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

Klachtenregeling BSO Eigenduin

4.1 Definities

Organisatie:	BSO Eigenduin
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 BSO Eigenduin gebruik maakt of heeft gemaakt.
Medezeggenschapsraad	De commissie, bij ons medezeggenschapsraad, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de wetten.nl - Regeling - Handelsregisterwet 2007 - BW BR0021777 toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.
Klager	De ouder of oudercommissie/medezeggenschapsraad 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)
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 leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
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 de website.
Overeenkomst	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

4.2 Indienen van een interne klacht

1. We vragen je om jouw klacht schriftelijk in te dienen. Hiervoor is een speciaal klachtenformulier beschikbaar. Het invullen van dit formulier is nodig om de klacht formeel in behandeling te kunnen nemen. Op deze manier kunnen wij klachten zorgvuldig registreren, gericht naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit blijven verbeteren.
2. Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. We vragen je dit te doen binnen een redelijke termijn nadat de klacht is ontstaan. Hoe eerder je de klacht indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Als richtlijn hanteren wij een termijn van twee maanden, tenzij er een geldige reden is waarom je dit later doet.
3. Vermeld in jouw klacht in ieder geval de volgende gegevens:
 - De datum waarop je de klacht indient;
 - Je naam, adres en telefoonnummer;
 - De naam van de stamgroepleider, als de klacht betrekking heeft op diens handelen;
 - De locatie van BSO Eigenduins en eventueel de groep waarop de klacht betrekking heeft;

- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- 4. Je kunt jouw klacht indienen bij de klachtenfunctionarissen van BSO Eigenduin. Zij zijn te bereiken via e-mail: kvdeene@deschool.nl en/of sdmaar@deschool.nl.

4.3 Behandeling van de interne klacht

1. De klachtenfunctionarissen van BSO Eigenduin bevestigen schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de ouder of verzorger. Zij zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. BSO Eigenduin zorgt ervoor dat iedere klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt, hangt af van de aard en inhoud van de klacht. Mogelijke stappen zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor) of het in kaart brengen van het relevante beleid en de uitvoering daarvan in relatie tot de klacht.
3. Tijdens de behandeling houdt BSO Eigenduin de klager op de hoogte van de voortgang.
4. Wanneer de klacht betrekking heeft op het handelen van een medewerker, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionarissen bewaken het proces en de doorlooptijd van de klacht. Zij zorgen ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn waardoor dit niet lukt, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gebracht.
De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
6. De klager ontvangt van BSO Eigenduin een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. In dit oordeel staat ten minste:
 - a. Of de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is;
 - b. De motivering van het oordeel van BSO Eigenduin;
 - c. Indien van toepassing: welke maatregelen BSO Eigenduin neemt en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.
7. Ben je niet tevreden over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht? Dan kun je de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang of direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtafhandeling

1. Wordt jouw klacht, na behandeling volgens onze interne klachtenregeling, niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld? Dan kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende situaties kun je jouw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure bij BSO Eigenduin te doorlopen:

- Wanneer je niet binnen zes weken een reactie of beoordeling van jouw klacht hebt ontvangen;
- Wanneer het, gezien de omstandigheden, niet redelijk is om jouw klacht intern in te dienen — bijvoorbeeld als onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je een klacht indient bij de Geschillencommissie, kun je altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

2. Je dient jouw klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang in binnen twaalf maanden nadat je de klacht bij BSO Eigenduin hebt ingediend.
3. De Geschillencommissie Kinderopvang doet een bindende uitspraak waar zowel jij als BSO Eigenduin zich aan moeten houden. De commissie ziet ook toe op de naleving hiervan.

Klachtenverslag

1. BSO Eigenduin stelt over elk kalenderjaar een klachtenverslag op in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar, indien er gedurende dat jaar klachten zijn ingediend. In dit verslag worden minimaal de volgende zaken opgenomen:
 - Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
 - De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
 - Het aantal en de aard van de behandelde klachten;
 - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
 - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.
2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet herleidbaar naar individuele klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet vermeld.
3. BSO Eigenduin stuurt het klachtenverslag vóór 1 juni van het opvolgende kalenderjaar naar de toezichthouder van de GGD.
4. Tegelijkertijd wordt het klachtenverslag op een passende manier onder de aandacht gebracht van de ouders en besproken met de oudercommissie/medezeggenschapraad.
5. Indien er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, wordt er geen klachtenverslag opgesteld.