Klachtenreglement BSO Augustinusschool.

Inleiding

De BSO Augustinusschool heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld voor de afhandeling van klachten over:
- een gedraging ten opzichte van een ouder of een kind op de opvang,
- een gedraging ten opzichte van de medewerkers van de opvang,
- de overeenkomst tussen BSO Augustinusschool en de ouder.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. 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. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. De klacht mag verstuurd worden naar het volgende e-mailadres: kinderopvang@atscholen.nl
Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag: Klachtenloket-kinderopvang of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

Definities

Organisatie:	BSO Augustinusschool
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Stichting Alberdingk Thijm Kinderopvang.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Locatiecoördinator is Elroy van Hofwegen
Ouder:	Een natuurlijk 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.
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.

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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

2.1.4a Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (met eventueel het klachtenformulier indien de organisatie deze gebruikt). 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.
2.1.4.b Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

2.1.5a De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2.1.5b De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
2.1.5c De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
2.1.5d Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

2.1.5e Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
2.1.5f 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.
2.1.5g De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling
2.1.6a 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.
2.1.6b 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.
2.1.6c Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
2.1.6d De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
De Geschillencommissie

Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bezoekadres:
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070 - 310 53 10
Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
Faxnummer: 070 - 365 88 14