

# Klachtenreglement Buitenschoolse Opvang Cornelis Vrij



BSO Cornelis Vrij - Postadres: Vondelpark 6b - 1071 AA Amsterdam -  
020-4201660 - [info@bsovondelpark.nl](mailto:info@bsovondelpark.nl)



## Inleiding

BSO Cornelis Vrij 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 en oudercommissie. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers (hierna ouders te noemen) of oudercommissie 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 leidinggevende van BSO Cornelis Vrij, Jantine Wilkens (hierna te noemen leidinggevende BSO). Zij is te bereiken per email: [jantine@bsocornelisvrij.nl](mailto:jantine@bsocornelisvrij.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders en de oudercommissie de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het klachtenloket is een instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation voor klachten in de kinderopvang. Ook kunnen ouders/oudercommissie het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, zorgt voor een bindende geschillenafhandeling.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt je op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## Omgang en Communicatie

Het allerbelangrijkste op het gebied van klachten en de preventie ervan, is goede communicatie met de ouders.

Vaak komen klachten voort uit het gevoel niet gehoord en/of begrepen te worden. Een klacht voert verder dan een door de ouders geuit kritiekpunt of een verzoek dat direct bij de medewerkers neergelegd kan worden. Een klacht ontstaat pas, als de klager zich niet gehoord of serieus genomen voelt.

Communicatie tussen de pedagogisch medewerkers en de leidinggevende enerzijds en de ouders anderzijds vormt hierin de schakel. Het bovenstaande vormt het uitgangspunt van het klachtenbeleid van BSO Cornelis Vrij.

Ouders worden via de huisregels en bij het intake gesprek erop gewezen op wat zij kunnen doen als er een zij een klacht hebben. Het klachten reglement is door ouders in te zien via onze website ([www.bsocornelisvrij.nl](http://www.bsocornelisvrij.nl)). Het team kan het reglement inzien in de "protocollenmap" die op de BSO ligt.

De oudercommissie wordt bij veranderingen van het klachtenreglement via de eerste volgende vergadering hier door de leidinggevende BSO van op de hoogte gebracht. Een versie van het nieuwe reglement wordt dan aan de oudercommissie overhandigd en digitaal verstuurd.

Nieuwe leden van de oudercommissie worden via de eerst volgende vergadering dat zij aanwezig zijn op de hoogte gebracht van het klachtenreglement.

BSO Cornelis Vrij zal klachten altijd serieus nemen. Alle klachten zullen afgehandeld worden volgens het klachtenbeleid. Elke klacht zal door BSO Cornelis Vrij vertrouwelijk worden behandeld. Iedereen die betrokken is bij de klachtenprocedure, en daarmee de beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding. Ook zal hetgeen besproken is, niet zonder toestemming met derden worden besproken.

Klachten worden altijd schriftelijk vastgelegd. Ook het verloop van de afhandeling en/of de oplossing ervan zullen worden beschreven in een verslag dat achteraf zal worden opgesteld.

Er zal een analyse volgen van de mogelijke oorzaken van de klacht, de wijze waarop deze is afgehandeld en er zullen eventuele aanbevelingen worden gedaan voor de toekomst. Klachten kunnen immers suggesties vormen voor verbetering.

## **Voortraject klacht**

Als je een klacht hebt gaan wij 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 de leidinggevende BSO. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.

## **Indienen klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via [jantine@bsocornelisvrij.nl](mailto:jantine@bsocornelisvrij.nl)

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.

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**

De leidinggevende BSO draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De Leidinggevende BSO bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

De leidinggevende BSO houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

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

De leidinggevende BSO 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 leidinggevende BSO de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

## **Externe klachtafhandeling**

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/oudercommissie de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

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

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

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij BSO Cornelis Vrij, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.