



KLACHTENREGLEMENT CURSUSBSO

INLEIDING

Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector dient iedere kinderopvangorganisatie te beschikken over een klachtenregeling en een klachtencommissie.

Een belangrijk uitgangspunt voor de CursusBSO is het aanbieden van diensten van kwalitatief hoog niveau. Toch is het mogelijk dat er situaties ontstaan waarbij klanten niet geheel tevreden zijn over de dienstverlening. Een klacht wordt gezien als een suggestie om verbeteringen aan te brengen en zo herhalingen te voorkomen.

Een klacht wordt bij voorkeur eerst binnen de CursusBSO opgenomen en zo mogelijk naar tevredenheid van beide partijen afgehandeld. Een positieve houding, benadering en zorgvuldige afhandeling is hierbij belangrijk om de klant te laten zien dat met de klacht, opmerking en suggestie op een serieuze en gestructureerde wijze wordt omgegaan.

Daarnaast geeft het medewerkers inzicht in de wensen van de klant en verhoogt dit het lerend vermogen van de organisatie.

Het is ook mogelijk de klacht, al dan niet direct, voor te leggen aan een externe klachtencommissie. De CursusBSO is hiervoor sinds 1 januari 2016 aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Ouders worden over de interne en externe klachtenprocedure geïnformeerd via het Informatiemateriaal en de website.

DOEL

Het op efficiënte wijze zorgen voor een eenduidige registratie, afhandeling en analyse van klachten van klanten teneinde oorzaken weg te nemen, herhaling te voorkomen en klanttevredenheid te realiseren.

INTERNE EN EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1.1 Kinderopvangorganisatie: een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in een organisatorische verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

1.2 Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voorgezet onderwijs voor die kinderen begint.

1.3 Directie: de perso(o)n(en) die statutair eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

1.4 Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

1.5 Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

1.6 Termijn: een klager kan tot een half jaar na het beëindigen van de relatie met de organisatie een klacht indienen.

1.7 Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de kwaliteit van de dienstverlening of over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de

kinderopvangorganisatie. Een klant kan ook een meer neutrale opmerking of suggestie hebben met betrekking tot de dienstverlening.

1.8 Klager: een klant, een groep van klanten of andere betrokkenen in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

1.9 Klachtenregeling: de door de directie vastgestelde procedure voor de behandeling en afhandeling van klachten bestaande uit een interne en een externe klachtenprocedure.

1.10 Interne klachtenprocedure: door directie vastgesteld onderdeel van de klachtenregeling die door klanten en medewerkers gevolgd dient te worden bij het indienen van een klacht.

1.11 Externe klachtenprocedure: de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten, die na het volgen van de interne klachtenprocedure tot een blijvend verschil van inzicht leiden, te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

2.1 De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van de CursusBSO. De interne klachtenprocedure heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

2.2 De klachtenregeling kan ook gebruikt worden door ex-klanten mits de klacht binnen een half jaar na beëindiging van de relatie tussen de klant en de organisatie is ingediend.

2.3 De klachtenregeling kan tevens gebruikt worden door andere betrokken partijen van De CursusBSO. De interne klachtenprocedure heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

Artikel 3 - Indienen en behandelen van een klacht

3.1 Een klacht kan ingediend worden door:

- a. de klant
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- c. zijn/haar nabestaanden
- d. natuurlijke personen die door klant zijn gemachtigd

3.2 Een klacht kan bij iedere medewerker worden ingediend.

3.3 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Na ontvangst van een schriftelijke klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd via de mail met de mededeling, dat contact wordt opgenomen en de klacht intern wordt behandeld.

3.4 Schriftelijke klachten worden altijd doorgestuurd naar of ingediend bij de pedagogisch medewerker en/of de directie. Deze gebruiken het klachtenformulier voor verdere afhandeling.

3.5 Een mondelinge klacht dient door de klager, of op zijn verzoek samen met de betrokken medewerker, zo volledig en gedetailleerd mogelijk te worden omschreven, ondertekend en gedagtekend te worden op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Indien van toepassing wordt de klager geïnformeerd, dat de klacht wordt doorgegeven aan de betreffende docent of pedagogisch medewerker.

3.6 De pedagogisch medewerker en de directie worden binnen vijf werkdagen na datum van ontvangst van de klacht door middel van het klachtenformulier op de hoogte gesteld. De ingevulde klachtenformulieren worden per jaar genummerd door de directie.

3.7 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen.

3.8 De pedagogisch medewerker bespreekt de klacht met de betrokken docent/medewerker en stelt de oorzaak vast. Indien de klager heeft aangegeven de klacht mondeling te willen toelichten, nodigt de pedagogisch medewerker de klager binnen twee weken na datum van ontvangst van de klacht uit voor een gesprek. (Indien de klacht de pedagogisch medewerker betreft, wordt deze klacht verder afgehandeld door de directie en moet in de volgende leden van dit artikel directie gelezen worden i.p.v. pedagogisch medewerker.)

3.9 Maatregelen en/of verbeterpunten worden binnen een periode van maximaal zes weken na datum van ontvangst van de klacht vastgesteld en beschreven hoe deze worden uitgewerkt.

3.10 De maatregelen en/of verbeterpunten worden geïmplementeerd.

3.11 De pedagogisch medewerker vult het tweede gedeelte van het klachtenformulier in en zorgt ervoor dat de klager binnen een periode van maximaal zeven weken na datum van ontvangst van de klacht schriftelijk over de uitkomst wordt geïnformeerd.

3.12 Wanneer de klager tevreden is met de maatregelen/verbeterpunten kan de pedagogisch medewerker het klachtenformulier doorsturen naar de directie, welke het formulier archiveert en is de procedure beëindigd. Wanneer de klager niet tevreden is, wordt de klacht opnieuw besproken en wordt vastgesteld of aanvullende maatregelen nodig zijn. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen dan kan de klacht uiteindelijk worden voorgelegd aan de directie.

3.13 Wanneer de klager niet tevreden is dan wordt verwezen naar de mogelijkheid de klacht aan de externe klachtencommissie voor te leggen.

Artikel 4 - Bijstand

4.1 Partijen kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 - Het inwinnen van inlichtingen

5.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij medewerkers/docenten van de CursusBSO alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft.

5.2 De organisatie verplicht zich alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Artikel 6 - Inzagerecht

6.1 De klager, en indien de klacht betrekking heeft op een persoon, de beklagde en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Artikel 7 - Geheimhouding

7.1 Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens van alle partijen is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Artikel 8 - Beslissing

8.1 De organisatie stelt binnen zes weken na indiening van de klacht de betrokkenen mondeling en/of schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel.

8.2 Als deze termijn wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

8.3 De organisatie deelt de klager mee of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 9 - Periodieke evaluatie en rapportage

9.1 Periodieke evaluatie van de klachten vindt plaats in het werkoverleg met docenten en pedagogisch medewerker als vast agendapunt.

9.2 Klachten worden 2x per jaar schriftelijk vastgelegd in een rapportage van de directie. In deze rapportage wordt het aantal klachten, de aard en inhoud van de klachten, maatregelen en/of aanbevelingen vermeld.

9.3 Na interne bespreking, wordt deze rapportage halfjaarlijks in het overleg met de oudercommissie besproken.

9.4 De jaarlijkse rapportage is openbaar, wordt uitgereikt aan de oudercommissie en wordt ter inzage opgenomen in de Paarse map. Dit wordt tevens vermeld op onze website.

9.5 Een verslag van het klachtendossier wordt jaarlijks geanonimiseerd voor 1 april in het daaropvolgende jaar toegestuurd aan de inspecteur kinderopvang van de GGD.

Artikel 10 - Externe klachtenprocedure

10.1 Wanneer de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid kan de klacht bij de externe klachtencommissie worden ingediend. De CursusBSO is aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>.