

Protocol Klachtenafhandeling



Buitenschoolse opvang: BSO Kids Pleasure

Locaties:

Bezoekadres 1: Planciusstraat 34-36, 3151 BT, Hoek van Holland

Bezoekadres 2: Tasmanweg 180, 3151 PP, Hoek van Holland

Postadres: Postbus 1, 3150 AA, Hoek van Holland

Website: <http://www.bsokidspleasure.nl>

Inhoudsopgave

Hoofdstuk:

- 1 Klachtenregeling bij BSO Kids Pleasure.
- 2 Beschrijving van de klachtenregeling.
- 3 De ZcKK.
- 4 De procedure.

1 Klachtenregeling bij BSO Kids Pleasure:

Daar waar diensten worden verricht, gaat wel eens iets fout. Ouders in de kinderopvang moeten hun recht kunnen halen als zij een klacht hebben over de geboden dienstverlening. Uw klacht zien wij als een mogelijkheid om onze kwaliteit te verbeteren waar dat nodig is. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht op adequate wijze te verhelpen, waarbij het misschien niet meer nodig is om extern een klacht in te dienen.

2 Beschrijving van de klachtenregeling.

Ons klachtenreglement bestaat uit een interne en een externe klachtenprocedure.

De interne klachtenregeling is als volgt:

- De ouder neemt contact op met de medewerkster die direct betrokken is bij de “klacht” of bij de opvang van het kind. Vaak zal dit gesprek het probleem oplossen, waardoor er geen sprake meer is van een klacht.
- Is het gesprek met de medewerkster niet bevredigend, dan kan de ouder een gesprek aanvragen bij de directie. Is de directie al in het eerste gesprek de gesprekspartner dan zal bij het volgende gesprek een derde aanwezig zijn. In dit gesprek wordt de klacht schriftelijk vastgelegd. De directie zal binnen 2 weken een oplossing proberen te vinden of een uitspraak proberen te doen.

De externe klachtenregeling is als volgt:

- De ouder kan direct een klacht indienen bij de externe klachtencommissie, waarbij BSO Kids Pleasure is aangesloten (de ZCKK), zonder eerst gebruik te maken van de interne klachtenregeling.
- De ouder kan een klacht indienen bij de ZCKK als de klacht via de interne procedure niet bevredigend is opgelost (www.zckk.nl).

3 De ZcKK.

De ZcKK is een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang of peuterspeelzalen. De ZcKK werkt voor organisaties in en buiten Zuid-Holland. De commissie behandelt klachten van gebruikers van een kindercentrum dat aangesloten is bij de ZcKK. Ouders/verzorgers die gebruik (willen) maken of gebruik gemaakt hebben van een kindercentrum kunnen een klacht indienen. De ZcKK is een commissie, waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dat zijn juristen, pedagogen en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. U kunt rekenen op een onafhankelijk en deskundig oordeel. De ZcKK is een onafhankelijk onderdeel van JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding. De commissie opereert geheel zelfstandig. Ze heeft een geheimhoudingsplicht, dus uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

4 De procedure.

U neemt contact op met de secretaris van de ZcKK. U ontvangt dan het reglement van de ZcKK en een klachtenformulier. U zet uw klacht op papier. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt, de reden waarom u hierover een klacht in wilt dienen en wat u eventueel al gedaan heeft om tot een oplossing te komen. Vermeld op het klachtenformulier uw adres en telefoonnummer en het adres van het kindercentrum waar de klacht over gaat. Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de ZcKK u daarbij helpen. Stuur het ondertekende klachtformulier met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken (voorafgaande correspondentie etc.) naar de secretaris van de ZcKK. Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De voorzitter van de ZcKK zal onderzoeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Als uw klacht in behandeling wordt genomen stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie. In sommige gevallen zal de commissie u en de buitenschoolse opvang vragen om een mondelinge toelichting. Uiterlijk twaalf weken (van vijf werkdagen) na het indienen van de klacht doet de commissie uitspraak. Ze laat aan u en de buitenschoolse opvang weten of de klacht gegrond is bevonden. De uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is een advies aan de buitenschoolse opvang. De buitenschoolse opvang laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet. De ZcKK kan uw klacht overigens alleen in behandeling nemen als u akkoord gaat met de werkwijze, zoals beschreven in het reglement. De ZcKK brengt u geen kosten in rekening voor de behandeling van de klacht. Zodra de ZcKK een klacht in behandeling neemt, wordt de desbetreffende organisatie daarvan op de hoogte gesteld en gevraagd om een reactie te geven. Vaak vraagt de commissie ook nog aanvullende informatie op ten behoeve van het onderzoek. Zo nodig kunnen beide partijen (nogmaals) op elkaars reactie reageren. Indien de commissie het noodzakelijk acht houdt zij een hoorzitting. Binnen twaalf weken van vijf werkdagen brengt de commissie schriftelijk rapport uit aan klager en organisatie waarin ze uitspraak doet over de grondigheid van de klacht. Vaak brengt ze in het rapport ook advies uit aan de organisatie. De uitspraak van de commissie heeft geen bindend karakter. Binnen een maand na ontvangst van het rapport dient de organisatie zowel de klager als de ZcKK te informeren over de consequenties die ze aan het rapport verbonden heeft. Anonieme klachten worden niet behandeld. Wel kunt u verzoeken uw naam niet bekend te maken bij de buitenschoolse opvang. De ZcKK laat u weten of het mogelijk is de klacht dan toch te behandelen.