



Klachtreglement BSO Helmgras

Inleiding

Op 1 januari 2016 verandert een aantal wettelijke regels voor kinderopvangorganisaties. Dit heeft ook gevolgen voor de BSO's op de Tabijnscholen.

Er komt één landelijke geschillencommissie: de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Tabijn is voor haar BSO's per 1 januari 2016 verplicht aangesloten bij deze geschillencommissie. Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar met de direct betrokkenen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de coördinator van de BSO, te bereiken per email bsohelmgras@tabijn.nl.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de

Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaan we ervan 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 coördinator van de BSO. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

- 1.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend . 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.
- 1.2 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

- 1.3 De klachtenfunctionaris* draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 1.4 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 1.5 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 1.6 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 1.7 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 1.8 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.

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

2. Externe klachtafhandeling

- 2.1 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.
- 2.2 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.
- 2.3 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 Helmgras, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie

*Lees voor klachtenfunctionaris: coördinator BSO