



## **Inleiding**

BSO Monteverdi 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.

### **Kwaliteit staat bij Monteverdi hoog in het vaandel.**

Onze BSO is opgericht vanuit de behoefte om kwalitatief hoogwaardige kleinschalige kinderopvang te leveren. Uit volle overtuiging en met veel enthousiasme streven directie en medewerkers van Monteverdi ernaar dit doel iedere dag weer in de praktijk te brengen. Maar ondanks dit streven kan het ook bij Monteverdi gebeuren dat er fouten gemaakt worden of dat medewerkers iets doen waarmee ouders minder tevreden zijn. Wij moedigen u aan om uw onvrede of klacht zo snel mogelijk aan ons kenbaar te maken, zodat we samen met u kunnen kijken hoe we u een passende oplossing kunnen bieden. Het is daarbij goed om te weten dat onze BSO een klachtenregeling hanteert waar u altijd op terug kunt vallen.

### **Een klacht als kans om te leren.**

Een goede klachtenregeling is belangrijk om u als klant het vertrouwen te geven dat uw klacht serieus genomen en verholpen wordt. Maar ook wij hebben er belang bij om klachten op een goede manier te ontvangen en af te handelen: Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in onze organisatie en in onze dienstverlening. Een klacht kan daarom ook gezien worden als kans. Door een klacht serieus te nemen en er goed naar te kijken, kunnen we wellicht de kwaliteit nog verbeteren. We zijn een lerende organisatie en staan daarom open voor suggesties en klachten van ouders en andere gebruikers.

### **Ons verzoek: Ga in gesprek met wie het betreft!**

#### **Interne behandeling van de klacht**

We hopen van harte dat als er klachten en bezwaren bij de ouders leven, ze deze op basis van een goede relatie met betrokkene(n) kunnen bespreken en uit de wereld kunnen helpen. Als we er samen niet uitkomen kan ook onze oudercommissie hierin zeker een rol spelen. De interne klachtenfunctionaris bewaakt de procedure.

Mocht interne klachtafhandeling - die hieronder wordt uiteengezet - uiteindelijk toch niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang ([info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) waarbij de BSO is aangesloten.

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

## Klachtreglement

### 1. Definities

Organisatie: BSO Monteverdi Overveen

Directie: Frouwine de Graaff

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij of voor BSO Monteverdi.

Klachtenfunctionaris: De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. Bij ons is dat, , administratief medewerkster bij de BSO.

Ouder: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie Monteverdi voor de opvang van zijn/haar kinderen.

Oudercommissie: oudervertegenwoordiging: groepje van ouders van kinderen die BSO Monteverdi bezoeken.

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 daartegen verzet.

### 2. Klacht betreffende een teamlid

#### 2.1 Klacht betreffende een medewerker:

Indien de ouders een klacht heeft betreffende de opvang en/of gedrag van de medewerker, dan bespreekt de ouder dit eerst met deze medewerker.

2.2. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de directie of de oudercommissie van de opvang een bemiddelende rol tussen beide spelen.

2.3. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

### 3. Klacht betreffende de BSO: zie 4.

#### **4. Voortraject klacht**

Klacht betreffende de organisatie:

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk zal worden besproken met de houder van de BSO. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

#### **5. Indienen klacht**

5.1 Een 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 en een omschrijving van de klacht.

#### **6. Behandeling klacht**

6.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

6.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

6.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

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

6.6. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo snel 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.

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

#### **7. Externe klachtafhandeling**

7.1. 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.

7.2. De ouders 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.

7.3. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

7.4. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij BSO Monteverdi aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.