

# **Protocol**

# **Klachtenregeling**

# Protocol Klachtenregeling

## Interne Klachtenbehandeling

### **Kwaliteit: wat ouder(s)/verzorger(s) hebben gekregen – wat ouder(s)/verzorger(s) hebben waargenomen**

De wijze waarop een ouder een dienst ervaart, wordt bepaald door bovenstaand verschil.

Ieder contact met een ouder is het moment van de waarheid!,  
want een ouder is:

- mondiger
- beter geïnformeerd
- heeft hogere verwachtingen

Klachten goed oplossen is:

- ouder(s)/verzorger(s) vasthouden
- ouder(s)/verzorger(s) begrijpen
- leren van ouder(s)/verzorger(s)
- ouder(s)/verzorger(s) relaties versterken
- goodwill creëren ( versus antireclame)
- ouder(s)/verzorger(s) behouden

Elke klacht is een kans om beter te worden!

Indien een ouder een klacht heeft over Bso Marlon kan een ouder contact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker of met de directie (Marlon Homan).

Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht neergelegd worden bij de directie. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij de directie, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Dit mag zowel schriftelijk als mondeling. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Na indiening van de klacht bij de directie gaan beide partijen met elkaar in gesprek. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de directie met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen. De directie draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden. En bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## Stappenplan

Als een ouder met een klacht komt, neem de klacht altijd serieus!  
Neem de juiste beroepshouding aan en toon begrip en empathie naar de ouder toe.  
Handel volgens bijgaand stappenplan. (zie bijlage)

Afhankelijk van de aard van de klacht en de oplossing kan ook de oudercommissie ingeschakeld worden. Pas in het uiterste geval, wanneer de oplossing niet voldoende is gebleken na meerdere malen te zijn besproken, zorgvuldig geëvalueerd en bijgesteld in overleg met de ouder(s), de directie, het team, en de oudercommissie, wordt het probleem eventueel aan een rechter voorgelegd.

De ouder(s)/verzorger(s) kunnen altijd een beroep doen op de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen om hun klacht in te dienen, bv. als Bso Marlon en de ouder(s)/verzorger(s) hier gezamenlijk niet uitkomen. Dit kan zonder medeweten van Bso Marlon.

# Externe Klachtenregeling

## Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Wanneer de Interne klachtenprocedure geen oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder het recht om zich tot de Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen te wenden. Bso Marlon is vanaf 1 januari 2016 aangesloten bij deze geschillencommissie.

De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling. Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Samengevat zijn onderstaande regels van toepassing bij het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie: - De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen. Mits redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij een klacht bij de ondernemer indient. - 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 aanhangig worden gemaakt. - De ondernemer is jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden mee te werken aan de behandeling van het geschil. - Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. 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 deze termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken. - De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. - Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. - De ondernemer verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij de ondernemer besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan en niet meer in verzet of hoger beroep kan worden bestreden.

Contact met de Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterpeelzalen  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag Tel. 070-3105310 / [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Stappenplan:

