

Klachtenregeling voor BSO+

Doel

De BSO+ van Prinsenchurching heeft een klachtenregeling opgesteld. Als u een klacht heeft over de BSO+, wil Prinsenchurching deze zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Prinsenchurching hecht grote waarde aan het goed luisteren naar haar cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers en wij zien uw klacht als een advies om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Deze klachtenregeling is van toepassing voor klanten die gebruik maken van de BSO+ op eigen gelden, dus hier kinderopvangtoeslag voor ontvangen.

Voor klanten die gebruik maken van de BSO+ middels een indicatie verwijzen we graag naar de klachtenregeling van Prinsenchurching, te vinden op de website van Prinsenchurching.

Centraal staat het praten met elkaar

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de werkwijze binnen de BSO+ of de gedragingen van medewerkers van de BSO+.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op de overeenkomst tussen de BSO+ en de ouder, gedragingen jegens ouder of kind, op handelingen of beslissingen, of het nalaten daarvan ten aanzien van klanten van de BSO+. Een klacht heeft altijd betrekking op een individuele, concrete zaak. Wanneer u ontevreden bent, neemt u in eerste instantie contact op met de direct betrokken medewerker. Als u een klacht heeft, gaat Prinsenchurching ervan uit dat u deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kunt u de klacht bespreken met de manager.

Het indienen van een klacht

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht schriftelijk/ elektronisch sturen naar de manager of het directiesecretariaat: Kwadijkerpark 8, 1444 JE Purmerend of directiesecretariaat@prinsenchurching.nl.

Cliëntvertrouwenspersoon

Interne vertrouwenspersoon

Als u er samen met de manager niet uitkomt, dan kunt u een cliëntvertrouwenspersoon vragen te ondersteunen. Deze functionarissen zijn te bereiken via clientvertrouwenspersoon@prinsenchurching.nl.

Procedure

De klacht dient binnen 4 maanden na ontstaan van de klacht ingediend te zijn. Zodra een klacht is ontvangen, ontvangt u binnen 5 werkdagen een reactie over ontvangst van de klacht en de verdere procedure. Uiterlijk binnen 14 dagen na verzending van de reactie ontvangt u een inhoudelijke reactie. De manager of de coördinerend regiebegeleider van de BSO+ zal de klacht grondig onderzoeken en waar mogelijk een passende oplossing bieden. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Een uitnodiging voor

een gesprek behoort indien gewenst tot de mogelijkheden om de klacht zo goed mogelijk te kunnen afhandelen. De klacht wordt uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Externe klachtencommissies

Wanneer u vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u uw klacht indienen bij een externe klachtencommissie of geschillencommissie.

Bij een klacht kunt u na overleg met de betrokken personen, besluiten uw klacht in te dienen bij de Klachtenloket Kinderopvang. Deze mogelijkheid is beschikbaar wanneer:

- u vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld;
- u de klacht niet intern in behandeling genomen wilt zien;
- de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

Wanneer er ook dan geen oplossing bereikt wordt, kunt u de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Prinsenchurching, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De contactgegevens zijn:

- Klachtenloket Kinderopvang Postbus 96802 2509 JE Den Haag 0900-1877 (€0,20 per gesprek) maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur info@klachtenloket-kinderopvang.nl
- De Geschillencommissie Kinderopvang Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang>

Aan het indienen van een interne klacht bij Prinsenchurching zijn geen kosten verbonden. Datzelfde geldt voor het melden van een klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Aan het indienen van een geschil bij De Geschillencommissie zijn wel kosten verbonden. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard.

Leren van klachten, verslaglegging en bewaren van gegevens

De klachten worden door de manager geregistreerd met inachtneming van het privacyreglement. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende 2 jaar bewaard. De registratie en bewaring van deze gegevens voldoen aan de eisen van de wet AVG.

Organisatiestaf maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;

- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het Prinsensichting zelf betreft. Het adres van Prinsensichting wordt niet in het verslag opgenomen.

Prinsensichting stuurt het klachtenverslag naar het MT en de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. Prinsensichting brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders en indien aanwezig, de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt de organisatie geen verslag op.