

Klachtenreglement BSO Monkey Moves BSO

Wij doen er alles aan om dagelijks goede opvang te bieden. Het kan om bepaalde redenen zijn, dat je desondanks niet tevreden bent met wat wij doen. Wij vinden het belangrijk dat je altijd bij ons terecht kunt. Hoe je dit het beste kunt doen, staat hieronder beschreven. We hebben, in het kader van de Wet kinderopvang, dit klachtenreglement en een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de manager. We zijn te bereiken per e-mail: bso@monkeymoves.com. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Waar kun je terecht als je ontevreden bent/een klacht hebt?

Pedagogisch medewerker

Heb je opmerkingen/klachten over jouw kind of hoe bepaalde dingen gaan op de locatie of de groep? Dan kun je altijd terecht bij elke pedagogisch medewerker. Je kunt altijd je ei kwijt en de pedagogisch medewerkers zijn altijd het eerste aanspreekpunt. Dit kan tijdens het afscheid-moment of plan een aparte afspraak hiervoor in

Locatiemanager

Kom je er niet helemaal uit met de pedagogisch medewerker, is het ook mogelijk om de locatiemanager aan de bel te trekken. Je kunt een afspraak (telefonisch of anders) maken met de locatiemanager om het hierover te hebben.

Houder Monkey Moves BSO Landelijk

Ben je ergens anders ontevreden over, bijvoorbeeld over het beleid, een plaatsing, onvoldoende behandeling van de klacht of iets anders? Dan kun je altijd contact opnemen met de houder van de Monkey Moves BSO.

Formele klacht

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. BSO Monkey Moves is aangesloten bij de geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie zijn als volgt:

1 Definities

Organisatie:	Monkey Moves BSO
Medewerker: Manager:	De medewerker, werkzaam bij BSO Monkey Moves De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Manager:	Degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang: mediation.	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en 2
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

1. Voortraject klacht

Mocht het met persoonlijk contact met de medewerkers niet lukken, kun je altijd een formele klacht indienen op bso@monkeymoves.com. Deze wordt door het hoofdkantoor behandeld.

2. Indienen klacht

- 2.1 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.

2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

3.1 De manager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 De manager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3 De manager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

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

3.6 De manager 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 manager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

4. Externe klachtafhandeling

4.1 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.

4.2 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.

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

4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.