

# **Openbaar Klachtenverslag 2017**

## **Klachten van Ouders en Oudercommissie**



**Maart 2018**

## **Voorwoord**

Voor u ligt het openbare Klachtenverslag 2017 klachten van ouders en oudercommissie van BSO MAJEST. Dit is een gecombineerd klachtenverslag. BSO MAJEST is een onafhankelijke kinderopvang die actief inspeelt op maatschappelijke ontwikkelingen en zorgt voor een goede prijs-kwaliteitverhouding. Kwaliteit is ons sleutelwoord. Voor ons is ieder kind uniek. Wij willen uitblinken in de kwaliteit van ons pedagogisch handelen en de mogelijkheden die we de kinderen bieden om zich spelenderwijs te ontwikkelen. Ouders zien ons als partner in de opvoeding. BSO MAJEST biedt een 'professionele en huiselijke' omgeving.

MAJEST Amstelveen B.V. heeft 1 locatie in Amstelveen. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die door de ouders en oudercommissie in 2017 zijn ingediend.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders en oudercommissie adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raakt.

Het klachtenverslag wordt onder de aandacht gebracht bij de ouders van BSO MAJEST in het intakegesprek. Ook staat de klachten regeling in het pedagogisch beleidsplan.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert BSO MAJEST een openbaar klachtenverslag van de behandelde klachten van ouders en oudercommissie.

Dit verslag wordt besproken met de Oudercommissie van BSO MAJEST.

Dit verslag wordt tevens toegezonden aan de GGD Amsterdam- Amstelland.

## **Klachtenregeling BSO MAJEST**

BSO MAJEST heeft 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 klacht kan deze worden ingediend bij Biserka van Driel (Klachtfunctionaris). Zij is te bereiken per E-mail: [info@majest.nl](mailto:info@majest.nl) Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan is de weg vrij om informatie en advies te vragen bij: Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag.

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

### **1. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat BSO MAJEST er van 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### **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. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **3. Behandeling klacht**

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

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

3.3 De klachtenfunctionaris 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 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. We trachten de klacht binnen een maand af te handelen maar uiterlijk binnen 6 weken.

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**

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.

4.1 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.

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

4.3 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij BSO MAJEST, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### **Klachten in 2017**

Intern zijn er geen klachten binnengekomen van ouders over het jaar 2017.

Over het jaar 2017 is er van de ouders één externe klacht binnengekomen bij de geschillencommissie.

- Het onderwerp van deze klacht is kwaliteit kinderopvang/rekening, facturatie/omgang met het kind. Deze klacht is deels gegrond verklaard en daarmee/daarna afgerond.

Er zijn zowel intern als extern geen klachten binnengekomen van de oudercommissie over het jaar 2017.

De directie en oudercommissie van BSO MAJEST hebben in 2017 bovengenoemde klacht behandeld. De directie heeft in samenwerking met de geschillencommissie deze klacht afgerond.