

## Protocol Externe klachtenregeling

### 1. Beknopte beschrijving van de regeling

Interne klachtenregeling:

Stichting Shri Vishnu Buitenschoolse Opvang ( hierna SVBSO) beschikt over een interne klachtenregeling. Een ouderencommissie kan van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat een oudercommissie heeft ten aanzien van het beleid van de buitenschoolse opvang. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze een oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden genomen om de klacht af te handelen.

**Externe klachtenregeling:**

Naast een interne klachtenregeling bestaat er ook een externe klachtenregeling. De SVBSO is sinds januari 2019 aangesloten bij de Stichting klachtencommissie Kinderopvang (hierna SKK). Door een of meerdere of namens een of meerdere bij SVBSO aangesloten lokale Ouder commissies, kan bij de klachtencommissie ten behoeve van de SKK een klacht worden ingediend over een gedraging van de organisatie. Binnen de afgesproken termijn van 24 werkdagen wordt de klacht schriftelijk en met reden omkleed kenbaar gemaakt aan de houder. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen daarvan op de hoogte gesteld (met reden). Klager wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling). De klager mag zich laten bijstaan. Hetzelfde geldt voor de houder. De SVBSO deelt de SKK binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang schriftelijk mede of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokken ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe afgesproken.

### 2. De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht brengt

**Oudercommissies**

De Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang van de SVBSO persoonlijk op de hoogte gesteld van de werking en strekking Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de werkwijze van de SKK. Daarnaast staat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de lokale oudercommissie vermeldt op de website van de SVBSO. Hierop staat tevens vermeldt dat de SVBSO is aangesloten bij de SKK.

### **Leidinggevend en Management**

In het Pedagogisch beleidsplan, dat op de locatie aanwezig is, is een paragraaf opgenomen over de behandeling van klachten. Met nieuwe werknemers in de betreffende functiegroepen behoort het doornemen van het standaardwerkprocedure.

### **3. De samenstelling van de klachtencommissie**

Het bestuur van SKK benoemt natuurlijke personen op basis van deskundigheden tot lid van een klachtencommissie. Per klacht wordt een behandelende Klachtencommissie samengesteld. Deze klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

#### **Deskundigheid:**

Een klachtencommissie dient in haar gezamenlijkheid te beschikken over deskundigheden op het gebied van:

- Consumentenbelangen
- Inhoud van kinderopvang
- Organisatie van de kinderopvang

In bijzondere omstandigheden kan een extern deskundige aan een klachtencommissie toegevoegd worden. Deze deskundige ondersteunt de leden van de klachtencommissie maar heeft geen stemrecht.

#### **Benoeming:**

Klachtencommissieleden worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.

#### **Werkwijzen:**

De voorzitter en de ambtelijk secretaris dragen, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven, zorg voor de werkwijze van de behandelende klachtencommissie. De ambtelijk secretaris kan een vertrouwelijk verslag opstellen van de beraadslagingen en hoorzittingen ten behoeve van de oordeelsvorming door de klachtencommissie. Deze verslagen maken op geen enkele wijze deel uit van de stukken en/of correspondentie.

### **4. In welke mate de klachtencommissie haar taken heeft kunnen verrichten**

De klachtencommissie kan voor de behandeling van een klacht gebruiken maken van de faciliteiten van de SVBSO, zoals vergaderruimte, communicatiemiddelen en computer. Eventuele kosten die gemaakt worden in het kader van de klachtenafhandeling kunnen gedeclareerd worden bij de financiële administratie.

**5. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.**

**Klachtenregeling oudercommissie**

Oudercommissies kunnen een klacht indienen bij de landelijke Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, ( zie [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl))

De stichting Shri Vishnu Buitenschoolse Opvang brengt beide klachtenregeling, bij de intakegesprek met de ouders en middels haar website [www.bso-hindoescholen.nl](http://www.bso-hindoescholen.nl) onder de aandacht van de ouders.

De Interne Klachtencommissie heeft het bestuur van Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen medegedeeld dat over de periode 1 januari 2020 tot en met 28 februari 2021 geen klachten zijn ontvangen met betrekking tot buitenschoolse opvang.

Vanuit de landelijke Klachtenkamer Oudercommissie ( SKK) zijn over de periode 01 januari 2020 tot en met 31 december 2020 ook geen meldingen over klachten met betrekking tot buitenschoolse opvang van onze stichting ontvangen.

Almere, 26 maart 2021

Gezien en akkoord door:

Houder: dhr. R. Ramnath

Coördinator: dhr. Michael Prithipal (waarnemer dhr. R. Lalta)

Pedagogisch werker: mw. M. Malhoe

## Klachtprocedure Stichting Shri Vishnu Buitenschoolse Opvang

### Klachtenregeling

Overeenkomstig de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, en na goedkeuring van de inhoud door zowel het stichtingsbestuur als de oudercommissie, is de navolgende klachtenregeling van kracht. Om deze regeling leesbaar te houden wordt in dit schrijven met ouder(s) tevens wettelijk vertegenwoordiger(s) bedoeld.

### Inleiding

Bij Stichting Shri Vishnu Buitenschoolse Opvang ( hierna SVBSO ) doen we dagelijks ons best respectvol om te gaan met de kinderen en de ouders. Dat gaat meestal goed, maar soms loopt de opvang of het contact niet naar ieders tevredenheid. Als een gewenste reactie of actie uitblijft of een bejegening als onheus wordt ervaren, kan er een klacht ontstaan. Voor de kwaliteit van onze opvang achten wij het belangrijk om te weten waar ontevredenheid over bestaat en nemen we klachten serieus. Deze regeling is bedoeld om ouders een mogelijkheid te bieden om:

- volgens een vastgelegde procedure
- hun klachten aan de orde te stellen.

### Uitgangspunt

Voorkomen is beter dan genezen. Binnen de SVBSO willen we voorkomen dat er aanleiding is voor klachten. Daarvoor is belangrijk dat zowel de ouders als de medewerkers tijdig bij elkaar aankloppen als er ergens onvrede over bestaat. In een gesprek zal vaak de oorzaak van de onvrede gevonden en opgelost kunnen worden.

### Oneens

Als u als ouder het niet eens bent met de wijze waarop u of uw kind behandeld, bejegend, en/of verzorgd wordt, dan kunt u dit kenbaar maken. De meest aangewezen persoon om mee te praten is diegene die onvrede bij u gewekt heeft. Heeft dat geen effect dan kunt u zich het beste richten tot de direct leidinggevende (locatie coördinator of de houder). Er zal naar gestreefd worden om de oorzaak van de onvrede in een gesprek weg te nemen en/of naar ieders tevredenheid tot een oplossing te komen.

### Klachtenregeling voor ouders

In principe mag iedere ouder een klacht indienen. Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten van werknemers. Een ouder kan een klacht voor zichzelf of als wettelijk vertegenwoordiger van zijn/haar kind een klacht indienen.

### Onderwerp van een klacht

Er kunnen alleen klachten in behandeling worden genomen die betrekking hebben op "gedragingen". Hiermee wordt bedoeld een handeling van een medewerker of wettelijk vertegenwoordiger van SVBSO (in de uitoefening van diens functie). Het kan gaan om wat deze persoon gedaan of juist niet gedaan heeft, maar kan ook betrekking hebben op een besluit. Het moet wel gaan om een individuele en concrete zaak. Een aantal voorbeelden:

- De pedagogisch werker weigert informatie te geven over uw kind
- Uw adreswijziging wordt, ondanks herhaaldelijk verzoek niet doorgevoerd
- De groepsleiding besluit zonder opgaaf van redenen dat uw kind niet mag drinken.

In algemene zin betreft het gedrag waarbij u of uw kind persoonlijk nadeel ervaart. Als u klaagt over een gedraging jegens een derde (anders dan uw eigen kind), dan kan uw klacht niet in behandeling worden genomen. Als u het niet eens bent met bijvoorbeeld de pedagogische visie of met de openingstijden of als u klachten heeft over het inschrijvingsbeleid, dan zal uw klacht ongegrond worden verklaard. Het betreft dan klachten over algemene, abstracte of beleidsmatige onderwerpen. Uw klacht daarover zal zeker bekeken worden, maar niet conform deze regeling in behandeling worden genomen.

### **Interne klachtenregeling**

Indien een gesprek met betrokkene(n) of met de leidinggevende niet het gewenste effect heeft, dan kunt u een klachtbrief schrijven en richten aan de directie. Deze zal uw klacht bekijken en daarover binnen 6 weken een besluit nemen.

### **Beroep**

Als u het niet eens bent met het besluit dat de directie neemt, dan is er een onafhankelijke commissie waar u met uw klacht terecht kunt. Deze onafhankelijke commissie zijn:

- Geschillencommissie Kinderopvang (GCK): Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) / [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)  
E-mail: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)  
Tel.: 0900-1877

In de klachtenregeling van een kinderdagverblijf hoort de mogelijkheid opgenomen te zijn dat klachten voorgelegd kunnen worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Een kinderdagverblijf kan zelf een dergelijke commissie samenstellen of zich aansluiten bij een bestaande commissie. SVBSO heeft besloten om zich aan te sluiten bij een landelijke, onafhankelijke klachtencommissie, GCK.

De GCK geeft een advies, waaraan SVBSO zich verplicht heeft te houden. De regeling rond klachtvoering bij deze commissie is vastgelegd in de Algemene Voorwaarden Kinderopvang. De GCK doet een bindende uitspraak.

Wij adviseren om bij een klacht eerst de interne procedure te doorlopen. Het staat de klager echter vrij om zich rechtstreeks tot de SKK te wenden. Voor een behandeling van de klacht bij de GCK is het wel een voorwaarde dat u uw klacht eerst binnen de organisatie voor behandeling heeft neergelegd.

### **Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang**

In 2007 is de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang opgericht binnen de SKK, voormalige klachtencommissie, heden is deze regeling ondergebracht bij de GCK.

Vanaf 2009 moeten organisaties zich aanmelden om te voldoen aan de Wet. Deze klachtencommissie geeft oudercommissies de gelegenheid om een klacht in te dienen over hun organisatie. Het doel van de Klachtenkamer is het op een effectieve en laagdrempelige manier uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het convenant en zoals deze zijn opgenomen in de beleidsregels. De klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie ter zake de bevoegdheden van de oudercommissie als bedoeld in artikel 60 Wet Kinderopvang. Het volledige reglement Oudercommissie Kinderopvang is beschikbaar

op [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

SVBSO heeft ook de oudercommissie aangemeld.

Natuurlijk hopen wij dat klachten die oudercommissies hebben zo snel mogelijk naar tevredenheid kunnen worden opgelost door de betrokken medewerkers op locatie. Wij gaan er dan ook van uit dat een klacht eerst wordt voorgelegd aan de direct betrokkene(n).

Bij een klacht met betrekking op een pedagogisch werker kan een beroep gedaan worden op de leidinggevende van de pedagogisch werker, de coördinator. In geval er dan geen bevredigende oplossing kan worden gevonden is het zaak dat de oudercommissie zich wendt tot de houder.

Bij een klacht met betrekking tot een pedagogisch werker gaan wij er ook vanuit dat de klacht eerst wordt voorgelegd aan de direct betrokkene(n). In het geval beide partijen er samen niet uitkomen, kan er contact worden opgenomen met de directie van SVBSO.

Uiteraard kunnen oudercommissies ook advies inwinnen bij de Overkoepelende Ouder Commissie (OOC) over hoe zij met een klacht om kunnen gaan. Voor de oudercommissie binnen SVBSO geldt dat zij naast de klachtenprocedure van SVBSO ook gebruik kunnen maken van de klachtenprocedure van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Dit is een onderdeel van GCK.

Almere, 26 maart 2021

Gezien en akkoord door:

Houder: dhr. R. Ramnath

Coördinator: dhr. Michael Prithipal (waarnemer dhr. R. Lalta)

Pedagogisch werker: mw. M. Malhoe