

## Intern Klachtreglement Bibelebonz

### Inleiding

Bibelebonz doet er alles aan om dagelijks kwalitatieve kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

Deze regeling beschrijft onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

### Voordat u een klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of teamleider zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

### Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Bibelebonz een klacht indienen over:

- een gedraging van de directie, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de directie, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de *Meldcode kindermishandeling kinderopvang* gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met *het Klachtenloket Kinderopvang*. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Bibelebonz dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Bibelebonz te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Bibelebonz heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Bibelebonz indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

## **Klachtenregeling Bibelebonz**

### **Definities**

Organisatie:	Stichting Buitenschoolse Opvang Bibelebonz, verder: Bibelebonz.
Medewerker:	Personen die werken in dienst van Bibelebonz, of personen die werken door tussenkomst van Bibelebonz (bijvoorbeeld de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd directeur.
Teamleider:	Diegene die leiding geeft aan de groep waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
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 kinderen.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.
Oudercommissie	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.

## 1. Indienen van een interne klacht

- 1.1 Wij vragen u een klacht schriftelijk in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Wies van Sabben via 0182523074. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
- 1.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien.
- 1.3 De klacht wordt voorzien van de datum waarop u de klacht indient,
  - Naam, adres en telefoonnummer;
  - de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, als het gaat over een gedraging van deze medewerker;
  - de groep;
  - een omschrijving van de klacht.
- 1.4 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Wies van Sabben. Zij is te bereiken per e-mail: [directie@biblebonz.nl](mailto:directie@biblebonz.nl)

## 2. Behandeling van de interne klacht

- 2.1 Wies van Sabben draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht, en zij bevestigt schriftelijk de ontvangst bij de klager.
- 2.2 Biblebonz zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 2.3 Biblebonz houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.5 Wies van Sabben bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 2.6 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
  - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
  - De redenen waarom Biblebonz tot dit oordeel is gekomen;
  - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Biblebonz neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 2.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan *het Klachtenloket Kinderopvang*. Ook kunt u direct een geschil indienen bij *de Geschillencommissie Kinderopvang*.

### **3. Externe klachtafhandeling**

3.1 Is uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de *Geschillencommissie Kinderopvang*. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Bibeledonz te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Bibeledonz heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Bibeledonz indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

3.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Bibeledonz heeft ingediend.

3.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Bibeledonz zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

### **4. Klachtenverslag**

4.1 Bibeledonz 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.

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

4.3 Bibeledonz stuurt, als hierom verzocht wordt, het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD.

4.4 Bibeledonz brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

4.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Bibeledonz geen verslag op.