



## Klachtenregeling

### Inleiding

Uw kind is bij kinderopvang de Berenstad in goede handen. Alle medewerkers van Kinderopvang de Berenstad doen elke dag weer hun uiterste best om het alle kinderen en ouders naar de zin te maken en hoogwaardige opvang te leveren. Helaas kunnen ouders en medewerkers wel eens anders over dingen denken of kunnen er fouten gemaakt worden, het blijft immers mensen werk en waar mensen werken.....

Kinderopvang de Berenstad heeft in het kader van de Wet kinderopvang 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. In de meeste gevallen is dit de medewerker van de groep.

Indien dit niet wenselijk is kan u als ouder/verzorger terecht bij de directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, Crista Nagel. Zij is te bereiken per email: [info@deberenstad.nl](mailto:info@deberenstad.nl).

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation 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. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### Indienen klacht

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

### Behandeling klacht

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

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



# BSO de Berenstad

- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 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.
- 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.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de Berenstad, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## Klachten verslag per jaar

- 2020 geen klachten ingediend
- 2021 geen klachten
- 2022 Kind te laat opgehaald van school. Mondelinge klacht. Gesprek met ouder, excuus gemaakt.
- 2023 Klacht ouder BSO activiteit niet doorgedaan. Klacht via de mail binnen gekomen. Ouders uitgenodigd voor gesprek en aangegeven dat het gecommuniceerd wordt met team. Ouders tevreden met afhandeling.
- 2023 Kind vergeten op te halen van school. Mondelinge klacht. Excuus gemaakt.