



Externe klachtenregeling

1. Beknopte beschrijving van de regeling

Interne klachtenregeling:

Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen (hierna SBOH) beschikt over een interne klachtenregeling. Een oudercommissie 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 SBOH is sinds januari 2009 aangesloten bij de Stichting klachtencommissie Kinderopvang (hierna SKK). Door een of meerdere of namens een of meerdere bij SBOH 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 SBOH 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 een nieuwe afgesproken.

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

Oudercommissies

De Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang van de SBOH 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 SBOH (www.bso-hindoescholen.nl) . Hierop staat tevens vermeldt dat de SBOH 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 SBOH, 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.



Adres: Regentesseweg 1
1312 AA Almere
Tel: 06 47 58 60 85
Email: Shriganesh-nso@hotmail.nl

Klachtenregeling oudercommissie

Oudercommissies kunnen een klacht indienen bij de landelijke Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, (zie www.klachtKinderopvang.nl)

De stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen brengt beide klachtenregeling, bij de intakegesprek met de ouders en middels haar website 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 2014 tot en met 11 februari 2015 geen klachten zijn ontvangen met betrekking tot buitenschoolse opvang.

Vanuit de landelijke Klachtenkamer Oudercommissie (SKK) zijn over de periode 01 januari 2014 tot en met 12 februari 2015 ook geen meldingen over klachten met betrekking tot buitenschoolse opvang van onze stichting ontvangen.

Almere, 12 februari 2015

Gezien en akkoord door:

Houder: B. Autar

Coördinator: Michael Prithipal

Oudercommissie: S. Bacha R. Ramsodit U. Balgobind

IBAN: NL27 INGB 0004 6036 39
BIC: INGBNL2A

KVK: 56557930
LRK: 152382392