



## Klachtprocedure Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen

### 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 Buitenschoolse Opvang Hindoescholen ( hierna SBOH ) 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 SBOH 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 SBOH (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:



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

- De pedagogisch werker weigert informatie te geven over uw kind
- Uw adreswijziging wordt, ondanks herhaaldelijk verzoek niet doorgevoerd
- De groepsleiding besluit zonder opgaaf van reden 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 zijn er twee onafhankelijke commissies waar u met uw klacht terecht kunt. De twee onafhankelijke commissies zijn:

1. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK): postbus 398, 3740 AJ Baarn, ([www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl))
2. Geschillencommissie Kinderopvang (GCK): Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

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. SBOH heeft besloten om zich aan te sluiten bij een landelijke, onafhankelijke klachtencommissie, de SKK.

De SKK geeft een advies, waaraan SBOH zich verplicht heeft te houden. Mocht dat advies niet het gewenste effect hebben of wilt u uw klacht niet voorleggen aan de SKK, dan kan de klacht ingediend worden bij de GCK. 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. 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

IBAN: NL27 INGB 0004 6036 39  
BIC: INGBNL2A

KVK: 56557930  
LRK: 152382392



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

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)

SBOH 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 SBOH.

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 SBOH geldt dat zij naast de klachtenprocedure van SBOH ook gebruik kunnen maken van de klachtenprocedure van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Dit is een onderdeel van sKK.

Almere, 11 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