

# Klachtenprocedure

De groepsmedewerkers van Vesper BSO+ werken jaarlijks samen met vele gezinnen. Dat doen wij met kennis van zaken, met enthousiasme, in overleg en in samenwerking met elkaar. Voor ons staat goede opvang en tevredenheid van de kinderen en ouders voorop. Vaak is dat ook zo en kunnen we samen groeien en glunderen.

Soms kan het zijn dat je ontevreden of boos bent en het vertrouwen in een groepsmedewerker of onze organisatie aangetast is. Het kan te maken hebben met de manier waarop je je bejegend voelt door een groepsmedewerker, of het kan veroorzaakt zijn door de begeleiding van ons als organisatie. Het uiten van onvrede of een klacht, op welke manier dan ook, is belangrijk voor Vesper BSO+. Het geeft ons de gelegenheid aandacht te schenken aan de onvrede, deze te onderzoeken en te beoordelen en zo hopelijk het vertrouwen terug te winnen. Daarnaast kan het bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van onze zorg en het voorkomen van fouten.

Bespreek de onvrede met de betrokken medewerker. Onvrede kunt je het beste uiten op de plek waar deze ontstaan is. Probeer het ongenoegen te bespreken met degene om wie het gaat. Dat biedt de mogelijkheid direct een oplossing te vinden of eventuele misverstanden recht te zetten. Als het niet mogelijk is de betreffende persoon op dat moment te spreken, biedt een volgende afspraak misschien een goede gelegenheid om vragen of de klacht naar voren te brengen.

Leg de onvrede voor aan een klachtenfunctionaris. Lukt het niet om de onvrede met de betrokken groepsmedewerker te bespreken of wil je dat niet, dan kan je een mail sturen naar de klachtencommissaris van Vesper via [klachten@bijvesper.nl](mailto:klachten@bijvesper.nl). De klachtenfunctionaris zal dan contact met je opnemen en geeft informatie en advies over hoe omgegaan kan worden met onvrede en over het indienen van een klacht. Je kunt ook direct een klacht indienen bij de Klachtencommissie kinderopvang.

## Waarover kun je een klacht indienen?

Je klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van Vesper BSO+ waarvan je kind of jezelf nadeel ondervindt. Je kunt ook een klacht hebben als wij naar je mening in gebreke zijn gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren. Als ouder heb je het recht om een klacht in te dienen. Dat is geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen.

## Onafhankelijk en deskundig

De Geschillencommissie Kinderopvang is een commissie waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dat zijn juristen, pedagogen en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. Je kunt rekenen op een onafhankelijk en deskundig oordeel. De commissie opereert geheel zelfstandig. Ze heeft een geheimhoudingsplicht, dus je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

## Hoe ga je te werk?

### Stap 1: Klacht bespreken

Heb je een klacht of zit je ergens mee? Bespreek dit dan eerst met de groepsmedewerker, die verantwoordelijk is voor je kind. Kom je er samen toch niet uit, breng dan de coördinator op de hoogte. Indien het de (meewerkende) betreft, dan kun je je ook wenden tot de operationeel manager.

Veel ouders vinden het lastig om die kritiek te uiten omdat zij vrezen dat dit gevolgen kan hebben voor de opvang van hun kind. Een verkeerde gedachte, want het geven van feedback is altijd welkom en pakt vaak positief uit. Als wij weten dat jullie als ouder(s) iets vervelend vinden, kunnen wij er iets aan doen.

Vraag naar de [interne klachtenregeling](#) bij onze opvang. Ga het gesprek aan en zorg dat het schriftelijk vastgelegd wordt. Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan doe je er verstandig aan om ook de oudercommissie op de hoogte te stellen. De oudercommissie is echter geen klachtencommissie en kan je klacht niet behandelen. Wel kan de commissie naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van onze organisatie.

### **Stap 2: Inschakeling klachtenloket**

Komt je er niet uit met ons, dan kun je je klacht of verschil van inzicht bij het Klachtenloket Kinderopvang melden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis.

Het Klachtenloket probeert samen met jou te kijken hoe je je klacht het beste kunt oplossen. Er is nog geen sprake van een formele klacht die door de Geschillencommissie wordt behandeld (zie stap 5). Wel moet je hierbij je gegevens doorgeven. Een klacht anoniem melden is niet mogelijk.

### **Stap 3: Bemiddeling**

Zodra je klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen jou en Vesper BSO+. Als het Klachtenloket meer informatie van je nodig heeft, zullen zij contact met je opnemen. Het streven is om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Je kunt de klacht schriftelijk via het klachtenformulier op hun website indienen of een [e-mail](#) versturen of je kunt ze bellen op: [0900-1877](tel:0900-1877) (bereikbaar: maandag t/m vrijdag 9 - 17 uur - €0,20 per gesprek). Het klachtenformulier is voor zowel ouders als oudercommissies bedoeld.

### **Stap 4: Mediation**

Het kan voorkomen dat het vertrouwen tussen jou en ons te ernstig is geschaad, bijvoorbeeld omdat het verschil van inzicht te groot is of omdat er teveel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt, kan het Klachtenloket jou adviseren gebruik te maken van mediation.

Een mediator gaat samen met jou en ons rond de tafel zitten om samen tot een oplossing te komen. Een mediator is hiervoor opgeleid, geeft geen oordeel en is onpartijdig. Mediation is in veel conflicten mogelijk. Voorwaarde is wel dat beide partijen vrijwillig meewerken.

Als het Klachtenloket mediation adviseert, dan kom je in aanmerking voor maximaal twee dagdelen gratis mediation.

### **Stap 5: Geschil**

Kiest je niet voor bemiddeling of mediation of kom je er nog altijd niet uit met ons, dan kun je je klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt je klacht een geschil genoemd.

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar jou en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden.

Aan een geschil zijn wel kosten verbonden, namelijk 25 Euro. Word je door de Commissie in het gelijk gesteld, dan krijg je deze kosten terug.

### **Klachtenloket Kinderopvang**

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

I [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

T 0900 1877

E [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

## **Klachtenformulier**

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van je kind:

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Op welke locatie/groep heeft de klacht betrekking?

Wat is je klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Heb je de klacht besproken met een medewerker of coördinator?

Heb je een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

